



AERONÁUTICA CIVIL®  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL



Al contestar cite Radicado 2024242020015149 Id: 1312980  
Folios: 2 Fecha: 2024-05-16 14:51:37  
Anexos: 0  
Remitente: GRUPO DE INSPECCION DE OPERACIONES  
Destinatario: AVIANCA - MIGUEL ANTONIO ANGEL MARTINEZ y OTROS

Bogotá, mayo 16 de 2024

Capitán  
**JUAN ESTEBAN KAPPAZ SAAD**  
Director de Operaciones de Vuelo AVG  
**AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO “AVIANCA”**  
Diagonal 25 G No 95A -85 CEO  
Teléfono 3107077501  
juan.kappaz@avianca.com Bogotá D.C.

Copia\_no\_controlada

Asunto: Aprobación Rev. 04 Manual de Operaciones Terrestres.

Radicado: 2024190010043526 Id 1286094 de 22 de abril de 2024.

Respetado Capitán.

En atención a su solicitud del asunto, remitimos la aprobación de la revisión 04 del manual de operaciones terrestres.

Con las páginas efectivas que adjuntamos debidamente firmadas.

La presente aprobación debe ir insertada en la portada del manual correspondiente, una copia digital debe ser radicada a la biblioteca técnica de la UAEAC, para la correspondiente actualización de su archivo.

Atentamente,

**POLIDORO CASTAÑEDA CAICEDO**  
Inspector de Seguridad Operacional  
Dirección de Autoridad a los Servicios Aéreos



Avianca Group International Limited - AGIL

Manual de Operaciones Terrestres – MOT

*Ground Operations Manual - GOM*

COA: AVA



Avianca Group International Limited - AGIL

Manual de Operaciones Terrestres – MOT

*Ground Operations Manual - GOM*

COA: AVA

Capítulo /*Chapter*

1

Administración y Control del Manual

*Administration and Control of the Manual*

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Manual Management System*Sección 0 – Tabla de Contenido  
*Section 0 – Table of contents***TABLA DE CONTENIDO****TABLE OF CONTENTS**

<b>Capítulo 1 – Administración y Control del Manual (IGOM 3)</b>		<b><i>Chapter 1 Administration and Control of the Manual - (IGOM 3)</i></b>
<b>Sección 0 - Tabla de Contenido</b>		<b><i>Section 0 - Table of contents</i></b>
<b>Sección 1 - Introducción General</b>		<b><i>Section 1 - General Introduction</i></b>
1	Introducción	1 <i>Introduction</i>
2	Usuarios	2 <i>Users</i>
3	Manual de Operaciones	3 <i>Operations Manual</i>
4	Definiciones y abreviaturas	4 <i>Definitions and abbreviations</i>
5	Sistema de Gestión Documental	5 <i>Administration and Control of the Manual</i>
6	Aplicabilidad	6 <i>Applicability</i>

<b>Sección 2 - Proceso de Revisión y Actualización</b>		<b><i>Section 2 - Review and Update Process</i></b>
1	Procedimiento de revisión y actualización	1 <i>Review and update procedure</i>
2	Registro de revisiones	2 <i>Record of revisions</i>
3	Ciclos de revisión	3 <i>Review cycles</i>
4	Lista de páginas efectivas	4 <i>List of effective pages</i>
5	Revisión	5 <i>Revision</i>
6	Revisiones temporales	6 <i>Temporary Revisions</i>
7	Actualización Digital	7 <i>Digital Actualization</i>
8	Registro de cambios relevantes	8 <i>Relevant changes Log</i>
9	Medios de Comunicación Digital Corporativos	9 <i>Corporate Digital Media</i>

<b>Capítulo 2 – Operaciones Seguras y Servicio General Del Avión (IGOM 3)</b>		<b><i>Chapter 2 Aircraft General Safety and Servicing Operations (IGOM 3)</i></b>
2.1	Seguridad en rampa para los servicios en tierra (IGOM 3.1)	2.1 <i>Ramp Safety in Aircraft Handling</i>
2.1.1	Introducción (IGOM 3.1.1)	2.1.1 <i>Introduction</i>
2.2	Procedimientos Generales de Seguridad en Rampa (Safety) (IGOM 3.1.2)	2.2 <i>General Ramp Safety</i>
2.2.1	Zonas peligrosas de los motores (IGOM 3.1.2.1)	2.2.1 <i>Engine Danger Areas</i>
2.3	Área de restricción de equipos (ERA) (IGOM 3.1.2.3)	2.3 <i>Equipment Restraint Area and Equipment Restraint Line</i>
2.4	FOD - Restos de objetos extraños (IGOM 3.1.2.4)	2.4 <i>Foreign Object Debris</i>
2.5	Instrucciones de seguridad para el uso de Equipos de Apoyo en Tierra (GSE) (IGOM 3.1.3)	2.5 <i>Safety Instructions for Operating and Working with Ground Support Equipment on the Ramp</i>
2.5.1	Instrucciones generales de seguridad (IGOM 3.1.3.1)	2.5.1 <i>General Safety Instructions</i>

Capítulo 1, pág.0-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
Chapter 1 - Manual Management SystemSección 0 – Tabla de Contenido  
Section 0 – Table of contents

2.5.2	Requerimientos básicos operativos para los Equipos de Apoyo en Tierra (GSE) (IGOM 3.1.3.2)	2.5.2	<i>Basic Operating Requirements for Ground Support Equipment</i>
2.5.3	Equipos de apoyo en tierra no motorizados (IGOM 3.1.3.3)	2.5.3	<i>Non-motorized Ground Support Equipment</i>
2.5.4	Conducción segura de Equipos de Apoyo en Tierra y estacionamiento dentro del área de restricción para equipos (ERA) (IGOM 3.1.3.4)	2.5.4	<i>Safely Driving and Parking Ground Support Equipment Inside the Equipment Restraint Area</i>
2.5.5	Puente de embarque de pasajeros (PBB/PLB Passenger Boarding/Loading Bridge) (IGOM 3.1.3.5) (GRH 3.5.2)	2.5.5	<i>Passenger Boarding Bridge</i>
2.5.6	Escaleras de Pasajeros (IGOM 3.1.3.6)	2.5.6	<i>Passenger Stairs</i>
2.5.7	Cinta transportadora (Conveyor Belt) (IGOM 3.1.3.7)	2.5.7	<i>Belt Loader</i>
2.5.8	Cargadores de ULD (IGOM 3.1.3.8)	2.5.8	<i>Unit Load Device Loader</i>
2.5.9	Equipo de Elevación (IGOM 3.1.3.9)	2.5.9	<i>Elevating Equipment</i>
2.5.10	Tractor /remolque eléctrico para equipaje (IGOM 3.1.3.10)	2.5.10	<i>Tractor/Electric Baggage Tug</i>
2.5.11	Transportador de ULD (IGOM 3.1.3.11)	2.5.11	<i>ULD Transporter</i>
2.6	Características Generales de los GSE por tipo de flota	2.6	<i>General Characteristics of GSEs by fleet type</i>
2.6.1	Airbus 319	2.6.1	<i>Airbus 319</i>
2.6.2	Airbus 320/A320NEO	2.6.2	<i>Airbus 320/A320NEO</i>
2.6.3	Airbus 330-200	2.6.3	<i>Airbus 330-200</i>
2.6.4	Boeing B787	2.6.4	<i>Boeing B787</i>
2.7	Seguridad durante abastecimiento/desabastecimiento de Combustible (IGOM 3.2)	2.7	<i>Section 7 Safety During Fueling and Defueling</i>
2.7.1	Zona de seguridad para carga del combustible (IGOM 3.2.1) (GRH 4.1.4)	2.7.1	<i>Fueling Safety Zone</i>
2.7.2	Normas generales de seguridad en abastecimiento/desabastecimiento de combustible	2.7.2	<i>General safety rules during fueling and defueling</i>
2.7.3	Previo al cague de combustible	2.7.3	<i>Prior to fueling</i>
2.7.4	Procedimiento abastecimiento de combustible	2.7.4	<i>Fueling procedure</i>
2.7.5	Finalización del abastecimiento de combustible	2.7.5	<i>Completion of fueling</i>
2.7.6	Suspensión del abastecimiento y posterior desembarque rápido de la aeronave	2.7.6	<i>Suspension of fuel supply and subsequent rapid disembarkation of the aircraft</i>
2.7.7	Atención de derrames de combustible (IGOM 3.2.2) (GRH 4.1.3)	2.7.7	<i>Fuel Spillage</i>
2.8	Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo (IGOM 3.2.3) (GRH 4.1.5)	2.8	<i>Section 8 Fueling/Defueling with Passengers on Board</i>
2.9	Condiciones Meteorológicas Adversas (IGOM 3.3) (GRH 3.2.9)	2.9	<i>Adverse Weather Conditions</i>
2.9.1	General (IGOM 3.3.1)	2.9.1	<i>General</i>
2.9.2	Condiciones de Invierno o superficie resbaladiza de la plataforma (IGOM 3.3.2)	2.9.2	<i>Winter Conditions or Slippery Platform Surface</i>
2.9.3	Tormentas - Relámpagos (IGOM 3.3.3)	2.9.3	<i>Storms - Lightning</i>

Capítulo 1, pág.0-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Manual Management System*Sección 0 – Tabla de Contenido  
*Section 0 – Table of contents*

2.9.4	Condiciones de vientos fuertes (IGOM 3.3.4)	2.9.4	<i>Strong Winds Conditions</i>
2.9.5	Tabla de actividades de fuertes vientos (IGOM 3.3.5)	2.9.5	<i>Table of Activities in Strong Winds</i>
2.9.6	Tormentas de arena y baja visibilidad (IGOM 3.3.6)	2.9.6	<i>Sandstorms and Low Visibility</i>
2.9.7	Calor intenso (IGOM 3.3.7)	2.9.7	<i>Extreme heat</i>
2.10	Señales de Manos (IGOM 3.4)	2.10	<i>Hand Signals</i>
2.10.1	Introducción (IGOM 3.4.1)	2.10.1	<i>Introduction</i>
2.10.2	Condiciones para el uso de las señales de mano (IGOM 3.4.2)	2.10.2	<i>General Conditions for Using Hand Signals</i>
2.10.3	Requisitos específicos para el uso de señales de manos para maniobras (IGOM 3.4.3)	2.10.3	<i>Specific Requirements for Using Marshalling Hand Signals</i>
2.10.4	Señales de manos del guía para equipo de apoyo en tierra (GSE) (IGOM 3.4.4)	2.10.4	<i>Guide Person Hand Signals for Ground Support Equipment</i>
2.10.5	Señales de manos para el movimiento de la aeronave: Operador con comunicación (interphone) al conductor de remolque. (IGOM 3.4.5)	2.10.5	<i>Aircraft Movement Hand Signals–Headset Operator to Tractor Driver</i>
2.10.6	Señales de manos para el movimiento de la aeronave: Señalero de ala al operador con comunicación/conductor de remolque, señalero, tripulación de cabina de mando (según sea aplicable) el Push-Back. (IGOM 3.4.6)	2.10.6	<i>Aircraft Movement Hand Signals–Wing Walker to Headset Operator, Tractor Driver, Marshaller, Flight Crew (as applicable)</i>
2.10.7	Señales de manos de maniobra en tierra para el avión (Marshalling) (IGOM 3.4.7)	2.10.7	<i>Marshaling Hand Signals for Aircraft</i>
2.10.8	Señales de manos técnicas/de servicio - Personal de Tierra a Tripulación de cabina de mando (IGOM 3.4.8)	2.10.8	<i>Technical/Servicing Hand Signals–Ground Personnel to Flight Crew</i>
2.10.9	Señales de mano técnicas/de servicio - Tripulación de cabina de mando a personal de tierra (IGOM 3.4.9)	2.10.9	<i>Technical/Servicing Hand Signals–Flight Crew to Ground Personnel</i>
2.11	Servicio de aguas residuales e inodoros (IGOM 3.5)	2.11	<i>Toilet Servicing</i>
2.12	Servicio de agua potable (IGOM 3.6)	2.12	<i>Potable Water Servicing</i>
2.13	Limpieza y desinfección del avión (IGOM 3.7)	2.13	<i>Aircraft Cleaning and Disinfection</i>
2.14	Seguridad durante operaciones de deshielo y antihielo en el avión (IGOM 3.8)	2.14	<i>Safety During Aircraft De-icing/Anti-icing Operations</i>
2.15	Equipos de protección individual EPI (IGOM 3.1.2.5)	2.15	<i>Personal Protective Equipment</i>

<b>Capítulo 3 - Operaciones De Escala / Tránsito Del Avión (IGOM 4) (IOSA GRH 3.2.1)</b>		<b><i>Chapter 3 - Aircraft Turnaround (IGOM 4) (IOSA GRH 3.2.1)</i></b>	
3.1	Llegada del avión/Parqueo de la aeronave (IGOM 4.1) (GRH 3.2.3)	3.1	<i>Aircraft Arrival</i>
3.1.1	Acciones previas a la llegada (IGOM 4.1.1) (IOSA GRH 3.2.2)	3.1.1	<i>Actions Prior to Aircraft Arrival (IGOM 4.1.1) (IOSA GRH 3.2.2)</i>
3.1.2	Acciones durante la llegada del avión (IGOM 4.1.2) (IOSA GRH 3.2.2)	3.1.2	<i>Actions During Aircraft Arrival (IGOM 4.1.2) (IOSA GRH 3.2.2)</i>
3.2	Equipo de apoyo en tierra a la llegada del avión (IGOM 4.1.4)	3.2	<i>Ground Support Equipment for Arriving Aircraft</i>

Capítulo 1, pág.0-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
Chapter 1 - Manual Management SystemSección 0 – Tabla de Contenido  
Section 0 – Table of contents

3.3	Marshalling Plan	3.3	<i>Marshalling Plan</i>
3.4	Calzos para aviones (IGOM 4.2) (GRH 3.2.3)	3.4	<i>Aircraft Chocking (IGOM 4.2) (GRH 3.2.3)</i>
3.4.1	Colocación de calzos de ruedas (IGOM 4.2.1)	3.4.1	<i>Wheel Chock Placement (IGOM 4.2.1)</i>
3.4.2	Diagrama de colocación de calzos (Tránsito/Overnight/Preservación) (IGOM 4.2.2)	3.4.2	<i>Chock Placement Diagrams (Turnaround/overnight/preservation) (IGOM 4.2.2)</i>
3.5	Conos de seguridad para el avión (IGOM 4.3) (GRH 3.2.3)	3.5	<i>Aircraft Safety Cones (IGOM 4.3) (GRH 3.2.3)</i>
3.5.1	Colocación y recogida de conos (IGOM 4.3.1)	3.5.1	<i>Safety Cone Placement and Removal (IGOM 4.3.1)</i>
3.5.2	Diagrama de colocación de conos A32S / NEO/CEO (IGOM 4.3.2)	3.5.2	<i>Cones Placement Diagram A32S/NEO/CEO (IGOM 4.3.2)</i>
3.5.3	Diagrama de colocación de conos A330-200 / B787 (IGOM 4.3.2)	3.5.3	<i>Cones Placement Diagram A330-200/B787 (IGOM 4.3.2)</i>
3.6	Puertas de acceso a la cabina (IGOM 4.4)	3.6	<i>Aircraft Access Doors (IGOM 4.4)</i>
3.6.1	Requisitos generales de seguridad (IGOM 4.4.1)	3.6.1	<i>General Safety Requirements (IGOM 4.4.1)</i>
3.6.2	Puertas de acceso a la cabina (IGOM 4.4.2)	3.6.2	<i>Cabin Access Doors (IGOM 4.4.2)</i>
3.7	Puertas de acceso a la bodega de carga (IGOM 4.4.3) (GRH 3.2.6B)	3.7	<i>Cargo Hold Access Doors (IGOM 4.4.3) (GRH 3.2.6B)</i>
3.7.1	General (IGOM 4.4.3.1)	3.7.1	<i>General (IGOM 4.4.3.1)</i>
3.7.2	Apertura de las puertas de acceso a la bodega de carga (IGOM 4.4.3.2)	3.7.2	<i>Opening Cargo Hold Access Doors (IGOM 4.4.3.2)</i>
3.7.3	Cierre de las puertas de acceso a la bodega de carga (IGOM 4.4.3.3)	3.7.3	<i>Closing Cargo Hold Access Doors (IGOM 4.4.3.3)</i>
3.7.4	Instrucciones de apertura y cierre de bodegas A32S/A32SNEO	3.7.4	<i>Instructions for opening and closing cargo holds access door A32S/A32SNEO</i>
3.7.5	Instrucciones de apertura y cierre de bodegas A330-200	3.7.5	<i>Instructions for opening and closing cargo holds access door A330-200</i>
3.7.6	Instrucciones de apertura y cierre de bodegas B787	3.7.6	<i>Instructions for opening and closing cargo access door B787</i>
3.7.7	Reapertura de las puertas de acceso de la bodega de carga (IGOM 4.4.3.4)	3.7.7	<i>Reopening of Cargo Hold Access Doors (IGOM 4.4.3.4)</i>
3.8	Carga y descarga del avión (IGOM 4.5)	3.8	<i>Aircraft Loading and Unloading (IGOM 4.5)</i>
3.8.1	Supervisión del cargado del avión / estiba del avión (IGOM 4.5)	3.8.1	<i>Supervision of Aircraft Loading and Unloading (IGOM 4.5.1)</i>
3.9	Estabilidad del avión en tierra (IGOM 4.5.2)	3.9	<i>Aircraft Ground Stability (IGOM 4.5.2)</i>
3.9.1	Condiciones de estabilidad de A32S de aeronaves reconfiguradas (Densificadas)	3.9.1	<i>A32S stability conditions of reconfigured aircraft</i>
3.10	Requerimientos específicos de seguridad para el cargue del avión (IGOM 4.5.3)	3.10	<i>Safety Requirements Specific to Aircraft Loading and Unloading (IGOM 4.5.3)</i>
3.10.1	General (IGOM 4.5.3.1)	3.10.1	<i>General (IGOM 4.5.3.1)</i>
3.10.2	Cargue y descargue de ULD elementos unitarios de carga (IGOM 4.5.3.2)	3.10.2	<i>Unit Load Device Loading and Unloading (IGOM 4.5.3.2)</i>
3.10.3	Estiba de la bodega principal de los aviones de carga (IGOM 4.5.3.3)	3.10.3	<i>Main Deck Loading of Freighter Aircraft (IGOM 4.5.3.3)</i>

Capítulo 1, pág.0-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Manual Management System*Sección 0 – Tabla de Contenido  
*Section 0 – Table of contents*

3.10.4	Carga a granel (IGOM 4.5.3.4)	3.10.4	<i>Bulk Loading and Unloading (IGOM 4.5.3.4)</i>
3.10.5	Identificación de envíos con tratamientos especiales (IGOM 4.5.3.5)	3.10.5	<i>Shipments Requiring Special Handling (IGOM 4.5.3.5)</i>
3.11	Descarga de la aeronave (IGOM 4.5.4)	3.11	<i>Aircraft Unloading (IGOM 4.5.4)</i>
3.11.1	Procedimiento de pesaje (IGOM 4.5.4.1)	3.11.1	<i>Scaling Process (IGOM 4.5.4.1)</i>
3.11.2	Inspección de la bodega de carga (IGOM 4.5.5) (GRH 3.4.1)	3.11.2	<i>Cargo Hold Inspection (IGOM 4.5.5) (GRH 3.4.1)</i>
3.11.3	Equipaje en conexión / transferencia	3.11.3	<i>Transfer Baggage</i>
3.12	Cargado de la aeronave (IGOM 4.5.6) (GRH 3.4.1)	3.12	<i>Aircraft Loading (IGOM 4.5.6) (GRH 3.4.1)</i>
3.12.1	Entrega de la carga y equipaje (IGOM 4.5.6.1)	3.12.1	<i>Load Handover (IGOM 4.5.6.1)</i>
3.12.2	Transporte de la carga (IGOM 4.5.6.2)	3.12.2	<i>Load Transportation (IGOM 4.5.6.2)</i>
3.12.3	Entrega de la carga para la salida (IGOM 4.5.6.3)	3.12.3	<i>Load Delivery for Departure (IGOM 4.5.6.3)</i>
3.12.4	Procedimientos de cargado (IGOM 4.5.6.4)	3.12.4	<i>Loading Procedures (IGOM 4.5.6.4)</i>
3.12.5	Códigos de cargado / descargue	3.12.5	<i>Loading/unloading codes</i>
3.12.6	Tabla de prioridad de embarque de equipaje y carga	3.12.6	<i>Baggage and Cargo Boarding Priority Table</i>
3.12.7	Condiciones de cargado de equipajes	3.12.7	<i>Baggage Loading conditions</i>
3.12.8	Vuelos en cabina ancha hacia HUB - BOG	3.12.8	<i>Flights at Wide body aircraft to HUB BOG</i>
3.12.9	Mensaje de cargado a la base destino LBM	3.12.9	<i>Load message to the destination station</i>
3.13	Sujeción de la carga (IGOM 4.5.7) (GRH 3.4.1) (GRH 3.4.15)	3.13	<i>Securing of Load (IGOM 4.5.7) (GRH 3.4.1) (GRH 3.4.15)</i>
3.13.1	Reglas generales (IGOM 4.5.7.1)	3.13.1	<i>Securing of Load - General Rules (IGOM 4.5.7.1)</i>
3.13.2	Compartimientos para las mercancías a granel (IGOM 4.5.7.2)	3.13.2	<i>Bulk Compartments (IGOM 4.5.7.2)</i>
3.13.3	Sujeción de los ULD (IGOM 4.5.7.3)	3.13.3	<i>Securing of ULDs (IGOM 4.5.7.3)</i>
3.13.4	Cargas amarradas (IGOM 4.5.7.4)	3.13.4	<i>Tie-Down Loads (IGOM 4.5.7.4)</i>
3.13.5	Uso de material de amarre (IGOM 4.5.7.5)	3.13.5	<i>Use of Tie-Down Material (IGOM 4.5.7.5)</i>
3.13.6	Amarre estándar (IGOM 4.5.7.6)	3.13.6	<i>Standard Lashing (IGOM 4.5.7.6)</i>
3.13.7	Sujeción de las mercancías peligrosas (IGOM 4.5.7.7)	3.13.7	<i>Securing of Dangerous Goods (IGOM 4.5.7.7)</i>
3.13.8	Distribución de la carga (IGOM 4.5.8) (GRH 3.4.1) (GRH 3.4.15)	3.13.8	<i>Load Spreading (IGOM 4.5.8) (GRH 3.4.1) (GRH 3.4.15)</i>
3.13.9	Cargas especiales	3.13.9	<i>Special loads</i>
3.14	Elementos unitarios de carga del avión ULD (IGOM 4.5.9) (GRH 3.4.1)	3.14	<i>Aircraft Unit Load Devices (IGOM 4.5.9) (GRH 3.4.1)</i>
3.14.1	General (IGOM 4.5.9.1)	3.14.1	<i>General (IGOM 4.5.9.1)</i>
3.14.2	Identificación/etiquetado de los elementos unitarios de carga (IGOM 4.5.9.2)	3.14.2	<i>Identification/Labeling of Unit Load Devices (IGOM 4.5.9.2)</i>
3.14.3	Comprobación de las condiciones del ULD en la rampa (IGOM 4.5.9.3)	3.14.3	<i>Checking ULD Conditions on the Ramp (IGOM 4.5.9.3)</i>

Capítulo 1, pág.0-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Manual Management System*Sección 0 – Tabla de Contenido  
*Section 0 – Table of contents*

3.15	Transporte de carga y correo en la cabina de pasajeros (IGOM 4.5.10)	3.15	<i>Transport of Cargo and Mail in Passenger Cabin (IGOM 4.5.10)</i>
3.16	Abordaje y desabordaje de pasajeros	3.16	<i>Passenger boarding and disembarkation (IGOM 3.2)</i>
3.16.1	Consideraciones para el llamado al abordaje de pasajeros	3.16.1	<i>Considerations for calling Passenger boarding:</i>
3.16.2	Procedimiento de abordaje y desabordaje de pasajeros en rampa	3.16.2	<i>Procedure for Boarding and Disembarkation of Passengers on Ramp</i>
3.17	Salida del vuelo (Pushback) (IGOM 4.6) (GRH 3.2.7) (GRH 3.2.9)	3.17	<i>Aircraft Departure -Pushback (IGOM 4.6) (GRH 3.2.7) (GRH 3.2.9)</i>
3.17.1	Introducción (IGOM 4.6.1)	3.17.1	<i>Introduction (IGOM 4.6.1)</i>
3.17.2	Responsabilidades del personal de tierra (IGOM 4.6.2)	3.17.2	<i>Ground Staff Member Responsibilities (IGOM 4.6.2)</i>
3.17.3	Actividades previas a la salida del vuelo (IGOM 4.6.3)	3.17.3	<i>Predeparture Activities (IGOM 4.6.3)</i>
3.17.4	Conexión del vehículo de retroceso remolcado (pushback) (IGOM 4.6.4)	3.17.4	<i>Connecting the Pushback Vehicle (IGOM 4.6.4)</i>
3.17.5	Retirada de Calzos (IGOM 4.6.5) (GRH 3.2.7)	3.17.5	<i>Wheel Chock Removal (IGOM 4.6.5) (GRH 3.2.7)</i>
3.17.6	Comunicaciones de salida (IGOM 4.6.6)	3.17.6	<i>Departure Communications (IGOM 4.6.6)</i>
3.17.7	Maniobra de retroceso remolcado pushback (IGOM 4.6.7)	3.17.7	<i>Pushback Maneuver (IGOM 4.6.7)</i>
3.17.8	Encendido de motores (IGOM 4.6.8) (GRH 3.2.7)	3.17.8	<i>Engine Start (IGOM 4.6.8) (GRH 3.2.7)</i>
3.17.9	Desconexión del retroceso remolcado (IGOM 4.6.9) (IGOM 4.6.10)	3.17.9	<i>Pushback Disconnection (IGOM 4.6.9) (IGOM 4.6.10)</i>
3.17.10	Incidencias durante el retroceso remolcado (IGOM 4.6.11)	3.17.10	<i>Incidents During Pushback (IGOM 4.6.11)</i>
3.17.11	Restableciendo comunicación después de la salida (IGOM 4.6.12)	3.17.11	<i>Reestablishing Communication After Departure (IGOM 4.6.12)</i>
3.18	Salida en remoto (IGOM 4.7) (GRH 3.2.9)	3.18	<i>Open Ramp Departure (IGOM 4.7) (GRH 3.2.9)</i>
3.18.1	Operaciones de retroceso con motor del avión (IGOM 4.8)	3.18.1	<i>Aircraft Powerback Operations (IGOM 4.8)</i>
3.19	Traslados - Remolque del avión (IGOM 4.9) (GRH 3.2.9)	3.19	<i>Aircraft Towing (IGOM 4.9) (GRH 3.2.9)</i>
3.19.1	Introducción (IGOM 4.9.1)	3.19.1	<i>Introduction (IGOM 4.9.1)</i>
3.19.2	Responsabilidades del personal de tierra (IGOM 4.9.2)	3.19.2	<i>Ground Staff Member Responsibilities (IGOM 4.9.2)</i>
3.19.3	Actividades previas al remolque (IGOM 4.9.3)	3.19.3	<i>Pre-Towing Activities (IGOM 4.9.3)</i>
3.19.4	Maniobra de remolque (IGOM 4.9.4)	3.19.4	<i>Towing Maneuver (IGOM 4.9.4)</i>
3.19.5	Incidencias durante el remolcado (IGOM 4.9.5)	3.19.5	<i>Incidents During Towing (IGOM 4.9.5)</i>
3.19.6	Finalización del remolque (IGOM 4.9.6)	3.19.6	<i>Towing Completion (IGOM 4.9.6)</i>
3.20	Parqueo de larga duración para el avión (IGOM 4.10)	3.20	<i>Long-term Aircraft Parking (IGOM 4.10)</i>
3.20.1	Introducción (IGOM 4.10.1)	3.20.1	<i>Introduction (IGOM 4.10.1)</i>
3.20.2	Distancias entre aeronaves en parqueo de preservación - Tandem	3.20.2	<i>Distances between aircrafts at preservation parking – Tandem</i>

Capítulo 1, pág.0-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Manual Management System*Sección 0 – Tabla de Contenido  
*Section 0 – Table of contents*

3.20.3	Distancias entre aeronaves en parqueo de preservación – paralelas o diagonales	3.20.3	<i>Distances between aircraft in preservation parking – parallel or diagonal</i>
3.20.4	Movimiento de los aviones - Reactivación (IGOM 4.10.2)	3.20.4	<i>Aircraft Movement - Reactivation (IGOM 4.10.2)</i>
3.21	Movimiento de entrada y Salida de Hangares (IGOM 4.9.4.5)	3.21	<i>Movement Into/Out of Hangars (IGOM 4.9.4.5)</i>
3.21.1	Introducción	3.21.1	<i>Introduction</i>
3.21.2	Remolque con avión ingresando de cola al hangar	3.21.2	<i>Towing with aircraft entering tail-first into the hangar</i>
3.21.3	Remolque con avión saliendo de frente del hangar	3.21.3	<i>Towing with aircraft exiting head-first from the hangar</i>
3.21.4	Remolque en zonas de bancos de trabajo permanentes	3.21.4	<i>Towing in áreas with permanent workbench</i>

Capítulo 4 Control Del Cargue (IGOM 5) (GRH 3.4.1)	<i>Chapter 4 - Load Control (IGOM 5) (GRH 3.4.1)</i>
--	--

Capítulo 5 Supervisión operativa (IGOM 6)		<i>Chapter 5 - Operational Oversight (IGOM 6)</i>	
5.1	Supervisión operativa (IGOM 6.2)	5.1	<i>Operational Oversight (IGOM 6.2)</i>
5.1.1	Supervisión (IGOM 6.3) (IOSA GRH 3.2.1)	5.1.1	<i>Supervision (IGOM 6.3) (IOSA GRH 3.2.1)</i>
5.1.2	Coordinación durante la escala (IGOM 6.3.3 – IGOM 6.4) (IOSA GRH 3.6.3)	5.1.2	<i>Turnaround Coordination (IGOM 6.3.3 – IGOM 6.4) (IOSA GRH 3.6.3)</i>
5.2	Reportes mandatorios de seguridad operacional MOR (IGOM 6.5)	5.2	<i>Mandatory Ocurrence Reports (MOR) (IGOM 6.5)</i>
5.3	Procedimiento de investigación de seguridad en el lado aire (IGOM 6.6)	5.3	<i>Airside Safety Investigation Procedure (IGOM 6.5)</i>
5.4	Aseguramiento Calidad operacional (IGOM 6.4) (GRH 3.6.1) (GRH 3.6.2)	5.4	<i>Operational Quality Assurance (IGOM 6.4) (GRH 3.6.1) (GRH 3.6.2)</i>
5.5	Notificación de incidentes y acciones inmediatas (IGOM 6.5)	55	<i>Incident Notification and Immediate Actions (IGOM 6.5)</i>
5.6	Procedimientos de supervisión con tiempo desfavorable (IGOM 6.6)	5.6	<i>Adverse Weather Oversight Procedures (IGOM 6.6)</i>

Anexos		Annexes	
A I	Calzos de aeronaves	A I	<i>Aircraft Chocks</i>
A II	SOP Standard Operation Procedures	A II	<i>SOP Standard Operations Procedures</i>
A III	Identificación bodegas por flota	A III	<i>Compartment Location by Fleet</i>
A IV	Especificaciones funcionales de tractores de retroempuje	A IV	<i>Funtional Specicaciones for towing Tractors</i>
A V	Documentos de cargue para el vuelo	A V	<i>Loading Documents</i>
A VI	Mercancías Peligrosas en rampa	A VI	<i>Dangerous Goods at Ramp</i>
A VII	Transporte de carga farmacéutica en rampa	A VII	<i>Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp</i>
A VIII	Transporte de animales vivos - AVI	A VIII	<i>Live Animals Transportation AVI</i>
A IX	DOT - Transporte de sillas de ruedas en compartimientos flota A32S	A IX	<i>DOT Wheelchairs Transportation on cargo hold Compartments at A32S Fleet</i>

Capítulo 1, pág.0-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Manual Management System*

Sección 0 – Tabla de Contenido  
*Section 0 – Table of contents*

A X	Extractores para enfriamiento de frenos	A X	<i>Brake Cooling Extractors</i>
A XII	Procedimientos Técnico On Call	A XII	<i>Maintenance On-Call Procedures</i>
A XIII	Catering	A XIII	<i>Catering</i>
A XIV	Dimensiones generales de las aeronaves	A XIV	<i>General Aircraft Dimensions</i>
A XVI	LRC - Organigrama, Deberes y Responsabilidades	A XI	<i>LRC - Organizational Chart, Duties And Responsibilities</i>
A XVII	GLG - Organigrama, Deberes y Responsabilidades	A XVII	<i>GLG - Organizational Chart, Duties And Responsibilities</i>
A XVIII	GUG - Organigrama, Deberes y Responsabilidades	A XVIII	<i>GUG - Organizational Chart, Duties And Responsibilities</i>
A XXI	Aprobación DGAC Avianca Costa Rica	A XXIV	<i>Avianca Costa Rica DGAC Aproval</i>
A XXII	Aprobación DGAC Avianca Ecuador	A XXIV	<i>Avianca Ecuador DGAC Aproval</i>
A XXIII	Aprobación DGAC Avianca Costa Rica	A XXIV	<i>Avianca Costa Rica DGAC Aproval</i>

Copia FIN DE SECCIÓN no controlada

Capítulo 1, pág.0-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

FR\_AVSG05\_009 Rev. 02 Fecha: 31-01-2022

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 1 – Introducción General  
*Section 1 – General Introduction*

## 1. INTRODUCCIÓN

Con la elaboración, publicación y presentación de este manual se da cumplimiento con las reglamentaciones y disposiciones aplicables, con los términos y condiciones del Certificado de Operaciones (CDO) y de las especificaciones relativas a las operaciones (OPSPECS). *By developing, publishing, and presenting this manual, compliance is achieved with applicable regulations and provisions, as well as with the terms and conditions of the Operations Certificate (CDO) and operational specifications (OPSPECS).*

Cualquier modificación a este manual será sujeta a la aprobación de la UAEAC y en conformidad al RAC. Contiene la descripción organizacional, normativa, procedimientos y políticas que se han definido de acuerdo con la legislación nacional e internacional, especificaciones de operación (OPSPECS), carta de cumplimiento, entre otros; así como los que la Compañía ha establecido para sí y cumple con los estándares mínimos de seguridad contemplados en el IGOM (IATA Ground Operations Manual). *Any modification to this manual will be subject to approval by the UAEAC and in accordance with the RAC. It contains organizational description, regulations, procedures, and policies defined in accordance with national and international legislation, operational specifications (OPSPECS), compliance letter, among others; as well as those established by the Company itself, meeting the minimum safety standards outlined in the IGOM (IATA Ground Operations Manual).*

Para el propósito de este manual, Avianca puede ser referida también como la Aerolínea, el Operador y/o la Compañía. *To this manual, Avianca may also be referred to as the Airline, the Operator, and/or the Company.*

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC) y/o las Autoridades de Aviación Civil de otros países, podrán ser referidas como la Autoridad, Autoridad Aeronáutica y/o Entidad Regulatoria. *The Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC) and/or the Civil Aviation Authorities of other countries may be referred to as the Authority, Aviation Authority, and/or Regulatory Entity.*

Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca, es una Compañía privada, de derecho colombiano, con domicilio social en Barranquilla, con base principal de operaciones localizada en la Avenida Calle 26 # 59-15, Bogotá D.C., Tel. +571-381-6000; su objeto social es el transporte aéreo de pasajeros, correo y carga en vuelos regulares y a demanda. Avianca desarrolla sus operaciones dentro del marco normativo jurídico definido en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC) y según las Especificaciones de Operación (OPSPECS) expedidas a su nombre por las respectivas autoridades aeronáuticas de los países extranjeros en donde opera. Igualmente, se ajusta a las normas y recomendaciones de la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI), de la cual Colombia es país contratante. *Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca, is a private company, incorporated under Colombian law, with its registered office in Barranquilla, and headquarter located at Avenida Calle 26 # 59-15, Bogotá D.C., Tel. +571-381-6000; its corporate purpose is the air transportation of passengers, mail, and cargo on scheduled and on-demand flights. Avianca conducts its operations within the legal regulatory framework defined in the Colombian Aeronautical Regulations (RAC) and in accordance with the Operations Specifications (OPSPECS) issued in its name by the respective aeronautical authorities of the foreign countries where it operates. Likewise, it complies with the rules and recommendations of the International Civil Aviation Organization (ICAO), of which Colombia is a contracting state.*

El manual es elaborado en el idioma español e incluirá la versión en idioma inglés simultáneamente. *The manual is prepared in the Spanish language and will include the English language version simultaneously.*

La Compañía proporcionará a la UAEAC un ejemplar del manual con sus respectivas revisiones e incorporará en él todo texto obligatorio que dicha autoridad pueda exigir. *The Company will provide to the UAEAC with a copy of the manual along with its respective revisions and will incorporate into it any mandatory text that the mentioned authority may require.*

## 1.1 Objetivo - *Objective*

Presentar un marco organizacional. *Presenting an organizational framework.*

Definir las responsabilidades del personal de operaciones terrestres durante la atención de los vuelos en rampa.  
*Defining the responsibilities of ground operations personnel during ramp handling.*

Definir las normas de comportamiento y desempeño del personal de operaciones terrestres. *Establishing standards of behavior and performance for ground operations personnel.*

Definir las normas y procedimientos para la preparación y atención en tierra de vuelos seguros, estandarizados y eficientes. *Defining norms and procedures for the preparation and ground handling of safe, standardized, and efficient flights.*

Servir como guía para el manejo de situaciones normales, anormales y/o de emergencia. *Serving as a guide for managing normal, abnormal, and/or emergency situations.*

Brindar información de apoyo a los programas de entrenamiento para el personal de operaciones terrestres.  
*Providing supportive information for training programs for ground operations personnel.*

## 2. USUARIOS - *USERS*

### Copia\_no\_controlada

Este manual constituye la guía y orientación para el personal de la Compañía y los proveedores de operaciones Terrestres y demás áreas involucradas en la operación terrestre. *This manual serves as the guide and reference for the Company's personnel and Ground Operations providers, as well as other areas involved in ground operations.*

Las normas, políticas y procedimientos expresados en este manual son de cumplimiento obligatorio. *The standards, policies, and procedures outlined in this manual are mandatory.*

El manual ha sido elaborado por el área de Operación Terrestre y HUB Control. *The manual has been prepared by the Ground Operations and HUB Control department.*

Se suministrará acceso a usuario a través de los diferentes medios que han sido establecidos para la consulta digital de los documentos técnico-operacionales. Así mismo, se suministran accesos a la autoridad aeronáutica de Colombia y de otros países que así lo requieran. *User access will be provided through the various channels established for digital consultation of technical-operational documents. Likewise, access will be provided to the Colombian aeronautical authority and other countries as required.*

### 3. MANUAL DE OPERACIONES - *OPERATIONS MANUAL*

#### 3.1 Estructura - *Structure*

El Manual de Operaciones (MO) se encuentra dividido en cuatro partes. El Manual de Operaciones Terrestres MOT forma parte integral en las partes A y D de la siguiente manera: *The Operations Manual (OM) is divided into four parts. The Ground Operations Manual (MOT) is an integral part of sections A and D as follows:*

#### **PARTE A: Generalidades.** *PART A: General guidelines.*

Esta parte comprende todas las políticas, los criterios operacionales, instrucciones y procedimientos, no relacionados con el tipo de avión, necesarios para una operación segura y eficiente. *This section encompasses all policies, operational criteria, instructions, and procedures unrelated to aircraft type necessary for safe and efficient operations.*

En el diseño del manual se observarán los principios relativos a factores humanos, previendo que esté elaborado en una forma que sea fácil de consultar. *In the design of the manual, principles related to human factors will be observed, ensuring it is structured in a user-friendly manner.*

Conformado por diferentes manuales elaborados por la Compañía, aprobados/aceptados por la autoridad:  
*Comprised of different manuals developed by the Company, approved/accepted by the authority:*

- ✓ Manual de Operaciones de Vuelo (MO). *Operations Manual.*
- ✓ Manual de Operaciones de Vuelo (MOV). *Flight Operations Manual.*
- ✓ Manual de Despacho de Aeronaves (MDA). *Aircraft Dispatch Manual.*
- ✓ Manual de Tripulantes de Cabina (MTC). *Cabin Crew Manual.*
- ✓ Especificaciones de Operación (OPSPECS). *Operations Specifications (OPSPECS).*
- ✓ Manual SMS. *SMS Manual.*
- ✓ Manual de Operaciones Terrestres (MOT). *Ground Operations Manual (MOT/GOM).*
- ✓ Emergency Response Plan. *Emergency Response Plan.*
- ✓ Manual de Mercancías Peligrosas. *Dangerous Goods Manual.*
- ✓ Plan de Seguridad de Explotador de Aeronaves de Transporte Público. *Public Transport Aircraft Operator Security Plan.*

#### **PARTE B: Información sobre la operación de las aeronaves.** *PART B: Aircraft Operation Information.*

Esta parte incluye todos los procedimientos de operación que tengan relación con los tipos de aviones de la Compañía para una operación segura y eficiente, teniendo en cuenta cualquier diferencia entre variantes o tipos de avión. *This part includes all operation procedures related to the Company's aircraft types for safe and efficient operations, considering any differences between variants or types of aircraft.*

Esta parte contempla Manuales y documentación de Operaciones de Vuelo de forma exclusiva. *This part covers Flight Operations Manuals and documentation exclusively.*

Capítulo 1, pág. 1-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**PARTE C: Zonas, rutas y aeródromos. *PART C: Zones, Routes, and Airports***

Esta parte contempla Manuales y documentación de Operaciones de Vuelo de forma exclusiva. *This part covers Manuals and Flight Operations documentation exclusively.*

**PARTE D: Capacitación. *PART D: Training.***

Esta parte comprende todas las instrucciones y programas de entrenamiento requeridos por la autoridad para el personal de la Compañía involucrado en la operación contenida en los siguientes documentos: *This part comprises all instructions and training programs required by the authority for the Company's personnel involved in the operation contained in the following documents:*

- ✓ Manual de Capacitación. *Training Manual.*
- ✓ Manual de Operaciones Terrestres. *Ground Operations Manual.*
- ✓ Manual de Mercancías Peligrosas. *Dangerous Goods Manual.*
- ✓ Manual de Factores Humanos. *Human Factors Manual.*
- ✓ Plan de Instrucción en Seguridad. *Safety Instruction Plan.*

Copia\_no\_controlada

**3.2 Contenido - Content**

El manual de operaciones terrestres debe al igual que el manual de operaciones: *The ground operations manual must, like the operations manual:*

1. Incluir las instrucciones y la información necesaria para permitir al personal involucrado desempeñar sus deberes y responsabilidades con un alto grado de seguridad. *Include the instructions and necessary information to enable the involved personnel to perform their duties and responsibilities with a high degree of safety.*
2. Tener un formato que sea de fácil consulta. *Have a format that is easy to consult.*
3. No ir en contra de la Constitución, ni de las leyes nacionales, ni de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, así como tampoco de ningún Convenio Internacional en materia de aviación civil y en el caso de una operación regular o no regular, de ninguna norma extranjera aplicable, ni del Certificado de Operación (CDO) o de sus Especificaciones de Operación. *Not contravene the Constitution, national laws, Colombian Aeronautical Regulations, nor any International Convention on civil aviation, and in the case of regular or non-regular operations, any applicable foreign regulations, nor the Operations Certificate (CDO) or its Operations Specifications.*

**3.2.1 Orden del Manual - *Manual Order***

1. Carta aprobatoria de la última revisión. *Letter of approval for the latest revision.*
2. Administración y control del manual. *Manual administration and control.*
3. Capítulos. *Chapters.*

### 3.3 Documentación Aplicable a Operaciones Terrestres *Applicable Documentation for Ground Operations.*

A continuación, describimos los manuales y procedimientos operacionales específicos que aplican en las estaciones para AVIANCA incluidos en la introducción de este documento, disponibles en la plataforma documental vigente: *Below, we describe the specific operational manuals and procedures that apply at AVIANCA stations as included in the introduction of this document, available on the current document platform:*

1. El MOT aplica para todas las bases nacionales e internacionales donde AVIANCA realiza operaciones aeroportuarias. *The GOM applies to all national and international bases where AVIANCA conducts airport operations.*
2. Las operaciones terrestres de AVIANCA son supervisadas y controladas de acuerdo con los siguientes manuales de la compañía: *AVIANCA's ground operations are supervised and controlled in accordance with the following company manuals:*
  - Manual de Seguridad de la Aviación para AVIANCA *Aviation Security Manual for AVIANCA*
    - Programa de seguridad para AVIANCA *Security Program for AVIANCA*
    - Manual de Seguridad Operacional *Operational Safety Manual*
    - Manual de mercancías peligrosas para AVIANCA *Dangerous Goods Manual for AVIANCA*
3. Avianca dispone de un grupo general de formatos ubicado en la herramienta documental, que permite tener un control operativo general de los equipos y procesos utilizados en la operación, sin embargo, los proveedores pueden utilizar sus propios formatos de acuerdo con el tipo y marca particular de equipo, infraestructura y normas locales establecidas. *Avianca has a general group of formats located in the documentation tool, which allows for overall operational control of the equipment and processes used in the operation; however, providers may use their own formats according to the particular type and brand of equipment, infrastructure, and established local standards.*
4. En todas las estaciones donde opera AVIANCA se tiene a disposición del proveedor de la base la versión digital vigente mediante la herramienta documental DocBox Usuarios Avianca y Link Proveedores GRH External de los siguientes documentos: *In all stations where AVIANCA operates, the current digital version of the following documents is made available to the base provider through the DocBox Users Avianca and Link Providers GRH External document tool:*
  - Manual de mercancías peligrosa *Dangerous Goods Manual*
  - Plan de Respuesta a la Emergencia – ERP Personal Avianca o proveedor pasajeros. *Emergency Response Plan - ERP Avianca Personnel or passenger provider.*
  - Guías y Planes Locales de Emergencia que aplique la autoridad del Aeropuerto: Estos documentos deben ser gestionados por el Gerente o Supervisor del aeropuerto con el área encargada en cada estación. *Local Emergency Guides and Plans as required by the Airport Authority: These documents must be managed by the Airport Manager or Supervisor in each station.*

Nota: El Manual de Mercancías Peligrosas de IATA, estará disponible para consulta en las oficinas de despacho centralizado, para consultas operacionales, se realizará consulta vía telefónica o chat operacional vía FM Mobile, según aplique para cada estación. *Note: The IATA Dangerous Goods Manual will be available for consultation at centralized dispatch offices. For operational inquiries, consultation will be conducted via telephone or operational chat via FM Mobile, as applicable for each station.*

5. Como aerolínea Avianca está regida y cumple con la reglamentación de las siguientes autoridades: UAEAC (Aeronáutica Civil Colombia), FAA (Federal Aviation Administration) y organizaciones como OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), IATA (estándares IOSA) y demás autoridades o entidades que

Capítulo 1, pág. 1-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

rigen el sector aeronáutico, según aplique en cada país de operación y registro. *As an airline, Avianca is governed by and complies with the regulations of the following authorities: UAEAC (Civil Aviation of Colombia), FAA (Federal Aviation Administration), and organizations such as ICAO (International Civil Aviation Organization), IATA (IOSA standards), and other authorities or entities governing the aviation sector, as applicable in each country of operation and registration.*

6. El MOT es de estricto cumplimiento para todas las personas que laboran para AVIANCA, agentes generales y contratistas Ground Handling. *The Ground Operations Manual (MOT/GOM) is strictly binding for all individuals working for AVIANCA, general agents, and Ground Handling contractors.*
7. La aerolínea debe asegurar que existe un contrato firmado entre AVIANCA y cada proveedor de Ground Handling utilizando los contratos estándar IATA, que debe ser de estricto cumplimiento. Las compañías de ground handling deberán cumplir con las normas de seguridad y políticas establecidas por la compañía en todas las operaciones. *The airline must ensure that there is a signed contract between AVIANCA and each Ground Handling provider using the standard IATA contracts, which must be strictly complied with. Ground handling companies must comply with the safety standards and policies established by the company in all operations.*
8. Cuando se requiera subcontratar un servicio, deberá existir un contrato para la prestación del mismo. *When subcontracting a service is required, there must be a contract for the provision of the service.*
9. Las operaciones terrestres de AVIANCA están reguladas en los temas ambientales de acuerdo con el MSG 002 Manual del Sistema de Gestión Ambiental Avianca. *AVIANCA's ground operations are regulated in environmental matters according to MSG 002 Manual del Sistema de Gestión Ambiental Avianca.*
10. Antes de realizar cualquier compra de productos que afecten la seguridad operacional y corporativa, la división de operaciones terrestres y hub control debe consultar con el área de ingeniería y mantenimiento para solicitar las especificaciones técnicas de los productos de limpieza o equipos de tierra a utilizar en las operaciones aeroportuarias, luego debe colocar la solicitud de compra con las especificaciones técnicas en el sistema SAP. Ver Manual de compras y adquisiciones de bienes y servicios. *Before making any purchase of products affecting operational and corporate safety, the ground operations and hub control division must consult with the engineering and maintenance area to request the technical specifications of the cleaning products or ground equipment to be used in airport operations, then place the purchase request with the technical specifications in the SAP system. See Manual de compras y adquisiciones de bienes y servicios.*
11. Todo lo relacionado al programa de entrenamiento y detalles aplicables a las compañías prestadoras de servicios aeroportuarios o de operaciones terrestres, está detallado en el documento IN SO0402 76 Programa de Entrenamiento Servicio al Cliente y Operaciones Terrestres. Link para proveedores GRH External: *Everything related to the training program and applicable details for airport service providers or ground operations is detailed in document IN SO0402 76 Programa de Entrenamiento Servicio al Cliente y Operaciones Terrestres. Link for providers GRH External:*
12. AVIANCA utiliza el sistema Amadeus, para mantener todos los registros de los viajeros y equipajes que abordan los vuelos. *AVIANCA uses the Amadeus system to maintain all records of travelers and baggage that aboard flights.*
13. Cuando hay cambios en la estructura organizacional de la alta dirección, estos serán comunicados por correo electrónico de Comunicaciones Internas. *Changes in the organizational structure of senior management will be communicated via Internal Communications email.*
14. En caso de que se presenten cambios en las responsabilidades tanto administrativas como operacionales que afecten las operaciones en tierra, estas serán actualizadas y comunicadas de acuerdo al procedimiento de gestión humana. *In case of changes in both administrative and operational responsibilities affecting ground*

Capítulo 1, pág. 1-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*operations, these will be updated and communicated according to the human resources management procedure.*

15. En caso de presentarse una emergencia aérea o en tierra se aplicarán los procedimientos descritos en el Plan de Acción a la Emergencia (ERP) *PAE Avianca personal Avianca*, y el plan de respuesta a la estación PAX que activará aeropuertos según como aplique. *In case of an airborne or ground emergency, the procedures described in the Emergency Action Plan (ERP) PAE Avianca personal Avianca and the passenger station response plan activated by airports as applicable will be applied.*
16. En las estaciones que se requiera aprobar un procedimiento fuera de lo establecido en el presente Manual, se deberá hacer la solicitud a la Dirección de Operaciones Terrestres para el análisis de riesgo correspondiente, se presentará para aprobación de la autoridad y se emitirá boletín de implementación si es requerido y en la siguiente revisión del MOT se incluirá si es aplicable. *In stations where a procedure outside the established in this Manual is required, a request must be made to the Ground Operations Directorate for the corresponding risk analysis, it will be presented for approval by the authority and a bulletin of implementation will be issued if required and in the next MOT revision, it will be included if applicable.*
17. Los procedimientos contenidos en este Manual cumplen con los estándares mínimos de seguridad contemplados en IGOM (IATA GROUND OPERATIONS MANUAL). *The procedures contained in this Manual comply with the minimum safety standards set forth in IGOM (IATA GROUND OPERATIONS MANUAL).*
18. De acuerdo con la estación, base o proveedor, es el Supervisor/Líder de Operaciones Terrestres quien ejerce las funciones de supervisión del cargue y descargue de las aeronaves. *Depending on the station, base, or provider, it is the Supervisor/Leader of Ground Operations who performs the supervision functions of aircraft loading and unloading.*

Copia no controlada

Capítulo 1, pág. 1-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS - *DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS*****4.1 Definiciones - *Definitions***

**AZIMUT:** Es el ángulo formado entre la dirección de referencia (norte) y una línea entre el observador y un punto de interés previsto en el mismo plano que la dirección de referencia. **AZIMUTH:** *It is the angle formed between the reference direction (north) and a line between the observer and a point of interest planned on the same plane as the reference direction.*

**AKE:** Tipos de contenedores utilizados en aeronaves de cabina ancha. Aplica para las estaciones que operen equipos de cabina ancha. **AKE:** *Types of containers used in wide-body aircraft. Applies to stations operating wide-body equipment.*

**BAGGAGE CREW:** Equipaje el cual es propiedad de la tripulación en servicio y es identificado por separado. **BAGGAGE CREW:** *Baggage owned by the service crew and individually identified.*

**BINGO SHEET:** Hoja donde se realiza la conciliación de equipajes en diferentes áreas para llevar la trazabilidad del equipaje, en algunas bases puede ser utilizado el BRS o sistema equivalente. **BINGO SHEET:** *Sheet on which baggage conciliation in different areas is performed for traceability purposes.*

**BEACON:** Luz anticolisión. **BEACON:** *Anti collision light.*

**BLUE ICE:** Formación de hielo azul en vuelo ocasionada por escape de químico en los baños. **BLUE ICE:** *Formation of blue ice during flight caused by leakage of chemicals in lavatories.*

**BRS:** (Baggage Reconciliation System) Sistema automático de reconciliación de equipajes que se basa en la lectura de los códigos de barras de las etiquetas y confronta en el sistema si el pasajero ha sido o no abordado, facilitando el control de los equipajes que deben ser abordados en las bodegas de la aeronave. **BRS:** *(Baggage Reconciliation System) Automated baggage reconciliation system based on reading barcode labels and checking in the system whether the passenger has boarded or not, facilitating control of baggage to be loaded into the aircraft compartments.*

**BRS REPORT:** Reporte del sistema de reconciliación de equipaje, para las estaciones que utilicen sistema (BRS) o su equivalente. **BRS REPORT:** *Baggage Reconciliation System/report of the baggage reconciliation system, for the stations that use the system (BRS) or its equivalent), with prior validation Ground Operation Direction.*

**CARRETEO:** Movimiento de una aeronave sobre la superficie de un aeródromo bajo sus propios motores, excluyendo los despegues y aterrizajes. **TAXING:** *Aircraft movement on the surface of the aerodrome on its own means, excluding takeoff and landing.*

**CÓDIGOS PRIORIDAD DE EMBARQUE:** Orden en que deben embarcar las personas que no tienen reserva confirmada para un vuelo. **PRIORITY BOARDING CODES:** *Order in which persons without a confirmed reservation for a flight must board.*

**CONTINGENCIA:** Incidente o eventualidad imprevista que se presenta por alguna alteración en los procesos operacionales, administrativos, fallas técnicas, o en las condiciones ambientales o climáticas que pueden afectar la operación, obligando a seguir planes alternos de acción para mitigar el impacto en los Pasajeros, colaboradores y en la compañía. **CONTINGENCY:** *Incident or unforeseen event that occurs due to alteration of operational or administrative processes, technical problems or environmental or weather conditions that can affect the operation, resulting in alternate plans to mitigate the impact over Passengers, collaborators, and the company.*

**DIAMANTE DE SEGURIDAD:** Línea imaginaria que va del cono de nariz, las puntas de los planos al cono de cola y es un área de acceso restringida para equipos y personal autorizado. **SAFETY DIAMOND:** *Imaginary line from the cone of the nose, the points of the planes and the cone of the tail. An area restricted to access by equipment and authorized personnel only.*

**DOT:** Departamento de transporte, Departamento de Transporte de los Estados Unidos. **DOT:** *Department of Transportation of the United States of America.*

**EPP/EPI:** Elementos de protección personal. **PPE:** *Personal Protection Equipment.*

**EQUIPAJE CONDICIONAL/STAND BY:** Equipaje extra entregado por el pasajero en el módulo, el cual queda sujeto a espacio en las aeronaves por estar fuera de la política del equipaje libre permitido. **CONDITIONAL/STANDBY BAGGAGE:** *Additional baggage delivered by the passenger at the module, subject to availability of space in the aircraft since it falls outside the baggage allowance policy.*

**EQUIPAJE CONVENCIONAL:** Es aquel que incluye únicamente ropa, artículos y accesorios personales necesarios para el vestir, uso y confort del Pasajero. **CONVENTIONAL BAGGAGE:** *include clothes, personal items, or accessories necessary for the passenger's use and comfort.*

**EQUIPAJE NO CONVENCIONAL:** Se considera cualquier otro elemento diferente a los convencionales ya sea líquido o sólido, que esté empacado en forma separada en maleta, caja, bolsa o en forma conjunta con el equipaje convencional. **NON-CONVENTIONAL BAGGAGE:** *Any element other than those included in conventional baggage, whether liquid or solid, packed separately in a suitcase, box, bag, or jointly with conventional baggage.*

**ESLINGA:** Herramienta de elevación. Es el elemento intermedio que permite enganchar una carga a un gancho de izado o de tracción. **SLING:** *Elevation tool. An intermediate element that allows attaching a traction or raising hook.*

**FM MOBILE:** Aplicativo de Amadeus, que permite la comunicación y administración del cargue de la aeronave de forma directa desde un dispositivo, que en tiempo real comunica con el Despachador de la aeronave. **FM MOBILE:** *Amadeus application that allows direct communication and management of aircraft loading from a device, which in real-time communicates with the aircraft dispatcher.*

**GROUND HANDLING (GRH):** Servicio de facilidades aeroportuarias en un aeropuerto para la atención de un vuelo. **GROUND HANDLING:** *Airport facilities services for a flight.*

**GUACAL/KENNEL:** Contenedor o Jaula para animales. **KENNEL:** *Container or cage for animals.*

**GUANTES DE NITRIL:** Guantes diseñados para proteger la piel de las manos de la acción de los limpiadores usados. Fabricados especialmente para no permitir el ingreso de sustancias que puedan dañar la piel. **NITRILE GLOVES:** *Gloves designed to protect the skin of the hands from the effects of cleaning agents. They are specially manufactured to prevent contact with substances that can harm the skin.*

**HIPOCLORITO DE CALCIO:** compuesto químico cuya fórmula es Ca (ClO)2. Es ampliamente utilizado en tratamiento de aguas por su alta eficacia contra bacterias, algas, moho, hongos y microorganismos peligrosos para la salud humana. **CALCIUM HYPOCHLORITE:** *A chemical compound with formula Ca(ClO)2. Widely used to treat water since it is highly efficient against bacteria, mold, fungi and dangerous microorganisms for human health.*

**HOMBRE GUIA:** 1.rol desempeñado por un Agente de O.T quien tiene la función de dar las señales a los equipos de tierra que se aproximen a la aeronave. 2. Personal provisto de algún medio de comunicación en 2 vías con la cabina que acompaña el avión durante el procedimiento de Pushback. **GUIDE PERSON:** *1. Role performed by an GRH Agent who is in charge of signaling ground equipment to approach the aircraft. 2.*

*Personnel with a 2-way means of communication with the cockpit who accompanies the aircraft during the Pushback procedure.*

**HUB CONTROL:** Es un área donde se administra y se coordina, junto con las áreas de apoyo, la atención en tierra de las aeronaves durante los tránsitos en las estaciones que aplique, asegurando que las actividades se desarrollen de forma segura, eficiente y oportuna garantizando la conectividad de los pasajeros, equipaje y carga. **HUB CONTROL:** An area that manages and coordinates, together with support areas, ground services for aircraft in transit at applicable stations, making sure that all activities are conducted safely. It is efficient and timely in guaranteeing passenger, baggage, and cargo connectivity.

**HUB:** Estación con operación con múltiple conexión de vuelos/Center of connection. **HUB:** Station that operates with multiple flight connections/Center of connection.

**INTERPHONE:** Intercomunicador que amplifica la voz, para ser utilizado entre cabina de mando y tierra. **INTERPHONE:** Intercom system that amplifies voice for use between cockpit and ground.

**LBM:** Loading Baggage Message mensaje de cargue. **LBM:** Loading Baggage Message.

**LIR:** Loading Instruction Report, reporte automático con la distribución del cargue. **LIR:** Loading Instruction Report, automatic report with load distribution.

**MERCANCIAS PELIGROSAS:** Son artículos o sustancias que son capaces de poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente, y que están incluidas en la lista de mercancías peligrosas de la reglamentación IATA. **DANGEROUS GOODS:** Items or substances that can put health, security, property, or the environment at risk, and included in IATA'S Dangerous Goods Regulations.

**ORB:** Operational Review Board, comité interdisciplinario e interáreas dirigido por la Dirección de Operaciones de Vuelo, con el objetivo de revisar, evaluar y alinear el contenido a ser incorporado en los manuales regulados y demás documentos técnico-operacionales, así como proyectos operacionales que puedan generar impacto en dicha documentación. **ORB:** Operational Review Board, interdisciplinary and interdepartmental committee led by Flight Operations Management, aimed at reviewing, evaluating, and aligning content to be incorporated into regulated manuals and other technical-operational documents, as well as operational projects that may impact such documentation.

**PALLET:** Plataforma metálica para el transporte de carga de aeronaves de cabina ancha. **PALLET:** Metal platform for wide-body aircraft cargo transportation.

**PASABORDO:** Documento valor que le otorga al beneficiario el derecho a efectuar un vuelo en la(s) ruta(s) y condiciones que allí aparecen. **BOARDING PASS:** Document granting the holder the right to board a flight on the route(s) and conditions specified therein.

**TRACTOR DE RETROEMPUJE/ PAYMOVER:** Tractor especializado para remolque de aviones. Es utilizado para trasladar una aeronave de una plataforma a otra o realizar proceso de retro empuje a la Aeronave y colocarlo en la posición requerida. **PUSHBACK TRACTOR/PAYMOVER:** Specialized tractor for aircraft towing. Used to move an aircraft from one apron to another or to perform a pushback procedure.

**PERNOCTA:** Tiempo designado para que un avión o un tripulante pasen la noche en una ciudad diferente a su base o ciudad de residencia. **OVERNIGHT:** Designated time for an aircraft or crew member to spend the night in a city other than their base or residence city.

**POWER BACK:** Es el remolque de la aeronave con sus propios motores. **POWERBACK:** used by aircraft to move backwards on the ground using the power of their engines.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 1 – Introducción General  
*Section 1 – General Introduction*

**PUNTA DE ALA/WING WALKER:** Persona debidamente entrenada, que desempeña función de señalización, levemente delante de las puntas de ala del avión. **WING WALKER:** *Properly trained individual performing signaling duties, slightly ahead of the aircraft's wingtips.*

**QUIMICO AZUL:** Fluido químico corrosivo utilizado para desinfección de baños en las aeronaves. **BLUE CHEMICAL:** *A corrosive chemical fluid used to disinfect aircraft lavatories.*

**REMOLQUE/ PUSHBACK:** Movimiento hacia atrás de un avión desde una posición del estacionamiento por medio del equipo de tierra especializado hasta una posición donde la aeronave pueda iniciar su taxeo. **PUSHBACK:** *Backwards movement of an aircraft from a parking position to a taxiing position using specialized ground equipment.*

**SEGURIDAD OPERACIONAL:** Estado en que el riesgo de lesiones a personas o daños a los bienes se reduce y se mantiene un nivel aceptable, o por debajo del mismo, por medio de un proceso continuo de identificación de peligros y gestión del riesgo. **OPERATIONAL SAFETY:** *State in which the risk of injury to people or damage to property is reduced and maintained at an acceptable level, or below, through a continuous process of hazard identification and risk management.*

**SEGURIDAD DE AVIACIÓN:** Combinación de medidas, recursos humanos y materiales destinados a proteger a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita. **AVIATION SECURITY:** *Combination of measures, human resources, and materials aimed at protecting civil aviation against acts of unlawful interference.*

**SISTEMA AMADEUS:** Sistema utilizado para efectuar los procesos de reservas, atención en aeropuertos de Pasajeros, planeación, control de peso y balance y emisión de finales desde rampa (FM Mobile). **AMADEUS SYSTEM:** *System used for reservation processes, passenger handling at airports, planning, weight and balance control, and final issuance from ramp (FM Mobile).*

**SOP:** Procedimiento Estándar de Operación. **SOP:** *Standard Operating Procedure.*

**STRAPS:** Correa para asegurar carga. **STRAPS:** *Straps used to secure cargo.*

**TAXEO/TAXING:** Desplazamiento del avión por sus propios motores, sin necesidad de remolque o equipo auxiliar. **TAXIING:** *Movement of the aircraft under its own power, without the need for towing or auxiliary equipment.*

**TRÁNSITO DE UN AVIÓN /SERVICIO DE ESCALA:** Conjunto de actividades realizadas a las aeronaves en tierra desde su hora de llegada hasta su hora de salida, como requisito para continuar un vuelo (no incluye ni el primer ni el último vuelo). **TRANSIT OF AN AIRCRAFT / GROUND HANDLING SERVICE:** *Set of activities performed on aircraft on the ground from its arrival time until its departure time, as a requirement to continue a flight (does not include the first or last flight).*

**VUELOS FERRY:** Se consideran vuelos ferry aquellos que sin pasaje o carga de pago realizan los aviones comerciales con propósitos de mantenimiento. **FERRY FLIGHTS:** *Ferry flights are those made by commercial aircraft without passengers or paying cargo for maintenance purposes.*

**WALKAROUND:** Inspección visual de 360° alrededor de la aeronave. **WALKAROUND:** *360° visual inspection around the aircraft.*

**ZUNCHO:** Abrazadera o pieza de metal o plástico que rodea otro elemento con el fin de asegurarlo, apretarlo o reforzarlo. **BAND:** *A metal or plastic piece or brace that surrounds another element to secure, fasten or reinforce it.*

#### 4.2 Abreviaturas *Abbreviations*

**AAC:** Autoridad de Aviación Civil **AAC:** *Civil Aviation Authority.*

**ACARS/ATSU:** Aircraft Communication Addressing and Reporting System, sistema de comunicaciones codificadas entre una aeronave y una estación terrestre. **ACARS/ATSU:** *Aircraft Communication Addressing and Reporting System, a system of encoded communications between an aircraft and a ground station.*

**ACU:** Air Conditioning Unit - Unidad de Aire Acondicionado. **ACU:** *Air Conditioning Unit.*

**AGIL:** Avianca Group International Limited. **AGIL:** *Avianca Group International Limited.*

**AKE/ULD:** Un elemento unitario de carga, es un contenedor o palet metálico usado para cargar equipaje, mercancías, y correo en aviones de fuselaje ancho. **AKE/ULD:** *Unit Load Device, a container or metal pallet used for loading baggage, cargo, and mail on wide-body aircraft.*

**AOG:** Aircraft On Ground - Aeronave en tierra. **AOG:** *Aircraft On Ground.*

**APU:** Auxiliar Power Unit - Unidad auxiliar de potencia de algunas aeronaves que tiene función eléctrica y neumática. **APU:** *Auxiliary Power Unit, an auxiliary power unit of some aircraft that has electrical and pneumatic functions.*

**ASU:** Unidad de Arranque Aéreo/Air Starter Unit de acuerdo. **ASU:** *Air Starter Unit.*

**ATC:** Control de tránsito aéreo. **ATC:** *Air Traffic Control.*

**ATO:** Aeropuerto. **ATO:** *Airport.*

**AVIH:** Código de servicio especial Mascotas en Bodega. **AVIH:** *Live Animals in Hold (Special Service Code).*

**BAG TAG:** Etiqueta de equipaje. **BAG TAG:** *Baggage tag.*

**BHS** (Baggage Handling System) Sistema de manejo de equipajes. **BHS:** *Baggage handling system.*

**CBBG:** Colocar todos los servicios especiales a las operaciones de vuelo. **CBBG:** *Placing all special services to flight operations.*

**CCD:** Centro Control Despacho Abreviatura del área Centro Control Despacho. **CCD:** *Dispatch Control Center - Abbreviation of the Dispatch Control Center area.*

**DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil. **DGAC:** *General Directorate of Civil Aeronautics.*

**CG:** Centro de Gravedad. **CG:** *Center of Gravity.*

**COA:** Certificado del Operador Aéreo. **COA:** *Air Operator Certificate.*

**COMAT:** Company Material - Material de la compañía. **COMAT:** *Company Material.*

**CSU:** Materiales de la compañía diferentes a AOG, Incluye administrativo para ser desembarcado en la estación. **CSU:** *Company material other than AOG, includes administrative items to be offloaded at the station.*

**CPM:** Container Pallets Message. **CPM:** *Container Pallets Message.*

**ESAN:** Perro de Soporte Emocional, por sus siglas en inglés (Emotional Support Animals). **ESAN:** *Emotional Support Animal, as per its abbreviation in English (Emotional Support Animals).*

**ESAB:** Perro de Soporte Emocional, transportado en bodega. **ESAB:** *Emotional Support Animal, transported in the compartment.*

**ETA:** Hora estimada de aterrizaje. *ETA: Estimated Time of Arrival.*

**EXST:** Código de servicio especial Extra Seat. *EXST: Extra Seat - Special service code.*

**EPDM:** Caugo de Etileno propileno dieno; material sintético de alta duración y resistencia utilizado para la fabricación de calzos. *EPDM: Ethylene Propylene Diene Monomer rubber; a synthetic material with high durability and resistance used for the manufacturing of chocks.*

**FAA:** Federal Aviation Administration - Administración Federal de Aviación. *FAA: Federal Aviation Administration.*

**FOD:** (Foreign Object Damage / Foreign Object Debris) Daño ocasionado por Objeto Extraño. *FOD: Foreign Object Damage / Foreign Object Debris.*

**GPU:** Ground Power Unit - Unidad General Eléctrica. *GPU: Ground Power Unit.*

**GSE:** Ground Service Equipment / Equipo de asistencia en tierra. *GSE: Ground Service Equipment.*

**HUM:** Restos humanos. *HUM: Human remains.*

**IATA:** International Air Transport Association - Asociación del Transporte Aéreo Internacional. *IATA: International Air Transport Association.*

**IRO:** Informe de Riesgo/Evento Operacional. *IRO: Incident Risk/Operational Event Report.*

**JCP:** Jefe de cabina de pasajeros. *JCP: Passenger Cabin Chief.*

**LDM:** Loading Distribution Manifest. *LDM: Loading Distribution Manifest.*

**LIR:** Loading Instruction Report. *LIR: Loading Instruction Report.*

**LOADSHEET:** Manifiesto de peso y balance. *LOADSHEET: Weight and Balance Manifest.*

**MCC:** Maintenance Control Center. *MCC: Maintenance Control Center.*

**MO:** Manual General de Operaciones. *MO: General Operations Manual.*

**MEL:** Lista de Equipo Mínimo. *MEL: Minimum Equipment List.*

**MMP:** Manual de Mercancías Peligrosas. *MMP: Dangerous Goods Manual.*

**MOR:** Mandatory Occurrence Report. Eventos de Seguridad Operacional para reportar a la autoridad de forma obligatoria. *MOR: Mandatory Occurrence Report.*

**MOV - MO:** Manual operaciones de vuelo. *MOV - MO: Flight Operations Manual.*

**MTC:** Manual de tripulantes de Cabina. *MTC: Cabin Crew Manual.*

**NEO:** New engine Option. *NEO: New Engine Option.*

**NOTAM:** Aviso al Aviador. *NOTAM: Notice to Airmen.*

**NOTOC:** Notificación al Capitán. *NOTOC: Notification to the Captain.*

**OT:** Operaciones Terrestres. *OT: Ground Operations.*

**P/A:** Passenger Address Dirección del pasajero. *P/A: Passenger Address.*

**PAET:** Plan Atención Emergencias en Tierra. Solo para las estaciones que aplique. *PAET: Ground Emergency Action Plan.*

Capítulo 1, pág. 1 -13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**PETC:** Mascotas en cabina. *PETC: Pets in Cabin.*

**PBB/PLB:** Passenger Boarding>Loading Bridge. Gate o puente de abordaje. *PBB/PLB: Passenger Boarding>Loading Bridge.*

**SBY:** Pasajero en lista de espera. *SBY: Standby Passenger.*

**SEI:** Servicio de Extinción de Incendio. *SEI: Fire Extinguishing Service.*

**SOC:** Centro de Control Operacional División que centraliza la información sobre programación de equipos, demoras, cancelaciones, entre otras. *SOC: Operational Control Center.*

**SVAN:** Animales de servicio, por sus siglas en inglés (**Service Animals**). *SVAN: Service Animals.*

**TC:** Tripulante de Cabina (Tripulante en la cabina de pasajeros). *TC: Cabin Crew Member.*

**TCM:** Tripulante de Cabina de Mando (Pilotos). *TCM: Cockpit Crew Member.*

**WCHR:** Código de servicio especial Sillas de rueda. *WCHR: Wheelchair Code.*

#### 4.3 Símbolos Symbols

#### Copia\_no\_controlada



**Peligro: Danger:**

Representa un peligro para una persona. *Represents a danger to a person.*



**Precaución: Caution:**

Representa una precaución general. *Represents a general caution.*

## 5. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - *ADMINISTRATION AND CONTROL OF THE MANUAL*

Avianca cuenta con un sistema de Gestión Documental centralizado, el cual define los lineamientos y estándares que se deben aplicar en la Aerolínea, con el fin de mantener el control de la documentación, garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información y lograr el cumplimiento de los requerimientos regulatorios. *Avianca has a centralized Document Management System that defines the guidelines and standards to be applied in the Airline, to maintain control of documentation, ensure confidentiality, availability, and integrity of information, and achieve compliance with regulatory requirements.*

### 5.1 Lineamientos - *Guidelines*

- ✓ Contar con una Jerarquía documental que presenta los tipos de documentos que serán gestionados por el sistema de gestión documental (políticas, manuales, procesos, procedimientos, instructivos y registros). *Have a Document Hierarchy that outlines the types of documents to be managed by the document management system (policies, manuals, processes, procedures, instructions, and records).*
- ✓ Establecer el proceso de elaboración, revisión, actualización, aprobación y publicación y distribución de documentos, roles y responsabilidades de las personas que participan en cada fase de ciclo de vida de los documentos en el gestor documental, así como el uso adecuado de plantillas corporativas y el control de revisiones y versiones de los documentos por medio del gestor documental. *Establish the process for document creation, review, update, approval, publication, and distribution, roles and responsibilities of individuals involved in each phase of the document lifecycle in the document manager, as well as the proper use of corporate templates and control of document revisions and versions through the document manager.*
- ✓ Establecer el proceso de eliminación de documentos o control obsoletos, procedimiento de control para la eliminación de los documentos físicos y electrónicos. *Establish the process for document disposal or control of obsolete documents, control procedure for the elimination of physical and electronic documents.*
- ✓ Establecer el proceso de publicación, distribución y disseminación de documentos, así como el control de copias no controladas y los procedimientos de retención y efectividad. *Establish the process for document publication, distribution, and dissemination, as well as control of uncontrolled copies and retention and effectiveness procedures.*
- ✓ Acceder a la información, consulta de información a través del gestor documental corporativo para personal interno y externo (proveedores y autoridades). *Access information, consult information through the corporate document manager for internal and external personnel (suppliers and authorities).*
- ✓ Controlar documentos y registros físicos si aplican y electrónicos administrados por el gestor documental. *Control physical and electronic documents and records managed by the document manager.*
- ✓ Realizar Backups de información para la documentación que hace parte del office 365, Sistemas On Premise (sistemas administrados por Avianca en infraestructura propia en máquinas alojadas en un centro de cómputo de la Compañía) y sistemas utilizados por la Compañía cuya propiedad y administración es de un tercero que son controlados por Acuerdos de Nivel de Servicio. *Perform backups of information for documentation that is part of office 365, On-Premise Systems (systems managed by Avianca on its own infrastructure on machines hosted in a Company data center) and systems used by the Company whose ownership and administration are by a third party and are controlled by Service Level Agreements.*

Todo lo anterior de acuerdo con los lineamientos establecidos en el [MI\\_AVSG05\\_001 MANUAL DE LINEAMIENTOS GESTIÓN DOCUMENTAL](#)

All the above in accordance with the guidelines established in the [MI\\_AVSG05\\_001 DOCUMENT MANAGEMENT GUIDELINES MANUAL](#).

## 5.2 Alcance Del Manual - *Manual Scope*

- a) La Vicepresidencia de Operaciones de Red cuenta con un sistema de gestión de calidad integrado con el sistema de gestión corporativo donde se contemplan los procesos enfocados en la satisfacción del cliente los cuales incluyen las operaciones terrestres. *The Network Operations Vice Presidency has a quality management system integrated with the corporate management system that includes processes focused on customer satisfaction, including ground operations.*
- b) Los organigramas, deberes y responsabilidades de los principales cargos de operaciones terrestres se encuentran en el anexo XI de este documento. *The organizational charts, duties, and responsibilities of the main ground operations positions are included in Annex XI of this document.*

Copia\_no\_s controlada

Capítulo 1, pág. 1-16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 1 – Introducción General  
*Section 1 – General Introduction*

## 6. APPLICABILIDAD - *APPLICABILITY*

### 6.1 Certificación Aplicable - *Applicable Certification*

Este manual cumple con las siguientes regulaciones. *This manual complies with the following regulations.*

COA	Regulaciones aplicables <i>Applicable Regulations</i>
Avianca Colombia (AVA) <i>Avianca Colombia (AVA)</i>	RAC 121.400 a 121.430 y RAC 91 <i>RAC 121.400 to 121.430 and RAC 91</i>

### 6.2 Flota aplicable - *Applicable Fleet*

Los procedimientos aplicarán para los tipos de flota certificados en las de las especificaciones relativas a las operaciones (OPSPECS) como se presenta a continuación: *The procedures shall apply to the fleet types certified in the operations specifications (OPSPECS) as presented below:*

FLOTA APPLICABLE <i>APPLICABLE FLEET</i>	AVIANCA COLOMBIA (AVA)
Airbus 319/320	SI <i>YES</i>
Airbus 320NEO	
Airbus 330-200	SI <i>YES</i>
Boeing 787-800	SI <i>YES</i>

Capítulo 1, pág.1-17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

## 1. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN *PROCEDURE FOR REVIEW AND UPDATE*

### 1.1 Responsable - *Responsible Party*

El Director de Operaciones y el Director de Operaciones Terrestres y Hub Control son responsables por el contenido y procedimientos descritos en este manual. *The Operations Director and the Ground Operations and Hub Control Directors are responsible for the content and procedures described in this manual.*

El Director de Operaciones Terrestres y Hub Control y el área de Estándares de Operaciones Terrestres y HUB Control validarán y verificarán que los cambios y revisiones propuestas en el manual no entren en conflicto con otros manuales de la Aerolínea. El área de Operaciones Terrestres realizará o solicitará la correspondiente actualización de la carta de cumplimiento según aplique. *The Director of Ground Operations and Hub Control and the Standards area of Ground Operations and HUB Control will validate and verify that the proposed changes and revisions in the manual do not conflict with other manuals of the Airline. The Ground Operations department will carry out or request the corresponding update of the compliance letter as applicable.*

El Director de Operaciones Terrestres y Hub Control o su designado, deberán presentar a la autoridad las revisiones de este manual para su respectiva aprobación, previa validación del Director de Operaciones. *The Director of Ground Operations and Hub Control or their designee must submit the revisions of this manual to the authority for their respective approval, following validation by the Director of Operations.*

El manual es propiedad de Avianca. Es suministrado por la Compañía en calidad de préstamo o como parte de la dotación a las entidades y personas directamente relacionadas con las operaciones terrestres y en tal virtud es intransferible a cualquier título sin autorización previa del Director de Operaciones Terrestres y Hub Control y el área de Estándares de Operaciones Terrestres y Hub Control. De igual manera, la reproducción de este o entrega a terceros sin autorización de estas áreas está prohibida. *The manual is the property of Avianca. It is provided by the Company on loan or as part of the equipment to entities and individuals directly involved in ground operations and as such is non-transferable for any purpose without prior authorization from the Director of Ground Operations and Hub Control and the Ground Operations and Hub Control Standards Department. Similarly, reproduction or delivery of this manual to third parties without authorization from these areas is prohibited.*

La Compañía podrá modificar aquellas partes del manual que contenga información e instrucciones para su actualización total o parcial, en forma digital, impresa o de cualquier otra forma que sea aceptable para la Autoridad. *The Company may modify those parts of the manual that contain information and instructions for total or partial updates, in digital, printed, or any other acceptable form for the Authority.*

Cualquier corrección, aclaración y retroalimentación sobre el manual y su contenido deben ser dirigidas a la Coordinación de Estándares de Operaciones Terrestres a través de los diferentes medios: correo electrónico, correspondencia, informes IRO (Informe Riesgo de Operación) en la página bitacora.avianca.com, entre otros. *Any corrections, clarifications, and feedback regarding the manual and its content should be directed to the Ground Operations Standards Coordination through different channels: email, correspondence, IRO reports (Operational Risk Report) on the bitacora.avianca.com page, among others.*

El MOT se desarrolla de acuerdo con los lineamientos corporativos del procedimiento en el documento MI\_AVSG05\_001 MANUAL DE LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL. *The MOT is developed in accordance with the corporate guidelines of the procedure in document MI\_AVSG05\_001 MANUAL DE LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.*

Es responsabilidad de la Dirección de Operaciones Terrestres y Hub Control realizar las funciones de administración del MOT las cuales son: *It is the responsibility of the Ground Operations and Hub Control Directorate to perform the administrative functions of the MOT, which are as follows:*

Capítulo 1, pág. 2-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

1. Garantizar que en el MOT se incluyan las recomendaciones del IGOM (IATA Ground Operations Manual) de IATA. *Ensure that the MOT includes recommendations from the IATA Ground Operations Manual (IGOM).*
2. Garantizar que el documento se publique en la plataforma vigente en el formato pdf bajo los lineamientos de gestión documental. *Ensure that the document is published on the current platform in PDF format under document management guidelines.*
3. Garantizar que se divulguen las revisiones mediante el sistema establecido por la compañía (Master base, Yammer, boletines, notificaciones, etc, según aplique) para los proveedores internos. *Ensure that revisions are disseminated through the system established by the company (Master Base, Yammer, bulletins, notifications, etc., as applicable) to internal providers.*
4. Para la divulgación a proveedores externos, garantizar que se envía un mensaje informativo desde la plataforma documental vigente o según aplique en cada caso, que indique que hay una nueva actualización para revisar e implementar. *For dissemination to external providers, ensure that an informative message is sent from the current document platform or as applicable in each case, indicating that there is a new update to review and implement.*
5. Garantizar que el MOT traducido al inglés, esté disponible en la plataforma documental vigente junto con la versión publicada en español. *Ensure that the Manual translated into English language is available on the current document website with the version published in Spanish.*

## 1.2 Gobierno - *Governance*

El área de Estándares de Operaciones Terrestres y HUB Control se encargará de la elaboración, actualización y edición de un procedimiento, directriz o lineamiento operacional propio de su gobierno, dentro del marco de la calidad y aplicando los estándares de la Compañía, elaborando un documento único, claro, completo, sencillo y eficaz, alineado con los demás manuales y políticas. *The Ground Operations and HUB Control Standards Department will be responsible for developing, updating, and editing a procedure, guideline, or operational directive of its own governance, within the framework of quality and applying the Company's standards, preparing a unique, clear, complete, simple, and effective document, aligned with other manuals and policies.*

Los documentos deberán incorporar los conceptos y principios de Seguridad Operacional (SMS) y Factores Humanos. *Documents should incorporate Safety Management System (SMS) and Human Factors concepts and principles.*

La responsabilidad del contenido en este manual es del Director de Operaciones Terrestres y HUB Control. La consolidación de la información para realizar actualizaciones a dicho documento se canalizará a través de Estándares de Operaciones Terrestres y HUB Control, con previa validación del Director de Operaciones Terrestres. *The content responsibility in this manual lies with the Director of Ground Operations and HUB Control. The consolidation of information for updates to this document will be channeled through Ground Operations and HUB Control Standards, with prior validation by the Director of Ground Operations.*

El área de Estándares de Operaciones Terrestres y HUB Control será la encargada de editar y gestionar las revisiones correspondientes a este documento y sus respectivas revisiones temporales. *The Ground Operations and HUB Control Standards Department will be responsible for editing and managing the corresponding revisions to this document and its respective temporary revisions.*

### 1.3 Procedimiento - *Procedure*

El manual se modificará siempre que sea necesario a fin de asegurar que la información en él se encuentre actualizada. Todas las modificaciones o revisiones se comunicarán al personal que deberá aplicar los procedimientos contemplados en dicho manual. *The manual will be modified whenever necessary to ensure that the information contained within it is up to date. All modifications or revisions will be communicated to personnel who must apply the procedures contained within the manual.*

Cualquier solicitud sobre un cambio o modificación deberá ser presentada ante la autoridad con un mínimo de treinta (30) días de antelación, estos tiempos pueden cambiar de común acuerdo con las autoridades civiles. *Any request for a change or modification must be submitted to the authority at least thirty (30) days in advance, these times may change by mutual agreement with civil authorities.*

Cuando la autoridad aprueba el manual, sella y firma las páginas efectivas que componen cada revisión. *When the authority approves the manual, they will seal and sign the effective pages that make up each revision.*

El área de Estándares de Operaciones Terrestres consolidará el documento para su publicación cuando la revisión haya sido aprobada por el personal correspondiente. *The Ground Operations Standards Department will consolidate the document for publication when the revision has been approved by the corresponding personnel.*

Estándares de Operaciones Terrestres distribuirá el documento en los diferentes medios digitales establecidos por la Compañía para consultar la información técnico-operacional. *Ground Operations Standards will distribute the document through the different digital channels established by the Company to consult technical-operational information.*

La Compañía se reserva el derecho de suministrar este manual en el formato que aplique para cada caso (digital o físico si fuese requerido). *The Company reserves the right to provide this manual in the format applicable to each case (digital or physical if required).*

### 1.4 Operational Review Board – ORB - *Operational Review Board - ORB*

Este comité documental tiene alcance para las operaciones de Avianca y para las áreas responsables de la elaboración, edición de los manuales, guías, documentos y procedimientos técnico-operacionales regulados nuevos o existentes, aplicables a las diferentes áreas operativas de la Compañía, ya sea para su creación, modificación y/o mejora. A través de este se garantiza la alineación de todos los documentos con la participación de las diferentes áreas operacionales estandarizando las actividades que van desde la elaboración y edición del documento hasta la divulgación de los cambios realizados. *This document committee has scope for Avianca's operations and for the areas responsible for the elaboration, editing of new or existing regulated manuals, guides, documents, and technical-operational procedures applicable to the different operational areas of the Company, either for their creation, modification, and/or improvement. Through this, the alignment of all documents is guaranteed with the participation of the different operational areas standardizing activities ranging from the elaboration and editing of the document to the dissemination of the changes made.*

El Director de Operaciones será el responsable ante la autoridad de la documentación regulada y debe velar por el cumplimiento de las funciones y normas que regulan las actividades de este comité. (Para más información ver procedimiento para ejecución del operational review board). *The Director of Operations will be responsible to the authority for regulated documentation and must ensure compliance with the functions and rules governing the activities of this committee. (For further information, see the procedure for executing the operational review board).*

## 2 REGISTRO DE REVISIONES - *REGISTRY OF REVISIONS*

### 2.1 Registro De Revisiones Formales - *Formal Revision Registry*

Tabla donde se consigna la historia de las revisiones del documento. Esta página se modifica en cada revisión del manual; en ella se identifica rápidamente la última fecha de revisión del manual. *Table containing the history of document revisions. This page is modified with each manual revision; it quickly identifies the last revision date of the manual.*

- ✓ Revisión No.: número de revisiones que ha tenido el manual. *Revision No.: number of revisions the manual has undergone.*
- ✓ Fecha de revisión: fecha de elaboración de cada revisión, esta aparece registrada en la lista de páginas efectivas. *Revision Date: date of elaboration for each revision, recorded in the list of effective pages.*
- ✓ Fecha de efectividad: fecha a partir de la cual se hace efectiva la revisión. Debe estar dentro de los 15 días después de la fecha de la carta de aprobación. *Effective Date: date from which the revision becomes effective. It must be within 15 days after the approval letter date.*
- ✓ Publicado por: área que consolida el documento para su publicación. *Published by: department consolidating the document for publication.*

#### Copia\_no\_controlada

Revisión No.	Fecha de revisión	Fecha de efectividad	Publicado por
Revisión 00	31-ENE.-2022	31-ENE.-2022	Estándares de Operaciones Terrestres y Hub Control

Revision No.	Revision Date	Effective Date	Published by
Revision 00	31-JAN-2022	31-JAN-2022	Ground Operations and Hub Control Standards

#### Registro de revisiones temporales *Temporary Revision Registry*

Este documento tiene un ciclo de 3 revisiones al año (cada 120 días). En caso de ser requerido, se podrán realizar revisiones extemporáneas de carácter urgente al documento fuera de su ciclo de revisión normal. *This document has a cycle of 3 revisions per year (every 120 days). If required, urgent out-of-cycle revisions to the document may be conducted.*

Revisión No.	Fecha de revisión	Fecha de publicación	Fecha fin revisión (vigencia)	Capítulo/Sección
	DD, MMM, YYYY	DD, MMM, YYYY	DD, MMM, YYYY	

Revision No.	Revision Date	Publication Date	Revision End Date (Validity)	Chapter/Section
	DD, MMM, YYYY	DD, MMM, YYYY	DD, MMM, YYYY	

Capítulo 1, pág. 2-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

### 3 CICLOS DE REVISIÓN - *REVISION CYCLES*

Durante el periodo de un año este manual podrá tener hasta tres (3) ciclos de revisión con intervalos de cuatro (4) meses cada una (si aplica) para incorporar los cambios necesarios y actualizarlo ante modificaciones en la legislación, la organización o frente a las operaciones de la Compañía. En caso de contingencia este tiempo puede ser extendido. *During a one-year period, this manual may have up to three (3) revision cycles, each with intervals of four (4) months (if applicable), to incorporate necessary changes and updates due to modifications in legislation, organization, or company operations. In case of contingency, this time frame may be extended.*

### 4 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS - *LIST OF EFFECTIVE PAGES*

La Lista de Páginas Efectivas es una herramienta para el control de calidad del manual que permite conocer la cantidad total de páginas que lo conforman y a su vez, permite identificar el número de revisión efectiva de cada una de estas. *The List of Effective Pages is a tool for quality control of the manual, allowing the total number of pages to be known and identifying the effective revision number for each of these.*

El control de la paginación se efectuará páginas individuales; Por ejemplo, si dentro de la sección se modifica una página, solo la página mostrará la nueva fecha y número de revisión en su encabezado. *Pagination control will be applied to individual pages; for example, if a page within a section is modified, only that page will display the new date and revision number in its header.*

Copia\_no\_controlada

Capítulo 1, pág. 2 -5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

### LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES*

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 1 – Chapter 1</b>		
Cap.1 Pag. 0-1	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 0-2	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 0-3	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 0-4	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 0-5	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 0-6	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 0-7	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 0-8	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-1	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-2	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-3	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-4	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-5	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-6	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-7	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-8	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-9	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-10	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-11	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-12	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-13	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-14	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-15	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-16	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 1-17	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 1 – Chapter 1</b>		
Cap.1 Pag. 2-1	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-2	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-3	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-4	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-5	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-6	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-7	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-8	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-9	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-10	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-11	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-12	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-13	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-14	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-15	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-16	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-17	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-18	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-19	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-20	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-21	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-22	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-23	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-24	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-25	04	18-ABR.-2024
Cap.1 Pag. 2-26	04	18-ABR.-2024

  
**Polidoro  
Castañeda  
Caicedo**

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Número de reconocimiento (ID):  
cn=Polidoro.Castañeda.Caicedo  
o=AEROCIVIL.ou=INSPECTOR DE  
SEGURIDAD OPERACIONAL  
email=polidoro.castañeda@aerociv  
il.gov.co, c=CO  
Fecha: 2024.05.20 16:07:58 -05'00'

Capítulo 1, pág. 2-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

**LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 2 – Chapter 2</b>		
Cap.2 Pag. 1-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 2-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 2-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 2-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 2-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 2-5	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 2-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 3-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 4-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 4-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-5	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-7	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-8	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-9	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-10	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-11	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-12	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-13	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 2 – Chapter 2</b>		
Cap.2 Pag. 5-14	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-15	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-16	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-17	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-18	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-19	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 5-20	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 6-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 6-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 6-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 6-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 7-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 7-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 7-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 7-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 7-5	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 7-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 7-7	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-4	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
 Castañed  
 a Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
 Castañeda Caicedo  
 Nombre de Usuario para el Firmamiento (DN):  
 cn=Polidoro.Castañeda.Caicedo  
 ou=AEROCIVIL, ou=INSPECTOR DE  
 SEGURIDAD OPERACIONAL,  
 email=polidoro.castañeda@aerocivil  
 l.gov.co, c=CO  
 Fecha: 2024.05.20 16:08:19 -05'00'

Capítulo 1, pág. 2-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

**LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 2 – Chapter 2</b>		
Cap.2 Pag. 8-5	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-7	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-8	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-9	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-10	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 8-11	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-5	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-7	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-8	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-9	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-10	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 9-11	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-5	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-7	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 2 – Chapter 2</b>		
Cap.2 Pag. 10-8	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-9	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-10	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-11	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-12	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-13	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-14	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-15	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-16	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-17	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-18	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-19	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-20	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-21	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-22	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-23	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-24	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-25	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-26	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-27	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-28	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-29	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-30	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-31	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 10-32	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
 Castañeda  
 a Caicedo

Firmado digitalmente por  
 Polidoro Castañeda Caicedo  
 Nombre completo (DN):  
 cn=Polidoro Castañeda Caicedo  
 ou=AEROCIVIL, ou=INSPECTOR DE  
 SEGURIDAD OPERACIONAL,  
 email=polidoro.castañeda@aeroci  
 vil.gov.co, c=CO  
 Fecha: 2024.05.20 16:08:44 -05'00'

Capítulo 1, pág. 2-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

**LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 2 – Chapter 2</b>		
Cap.2 Pag. 11-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-5	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-7	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-8	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 11-9	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-2	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-3	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-4	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-5	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 2 – Chapter 2</b>		
Cap.2 Pag. 12-6	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-7	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-8	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-9	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-10	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-11	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-12	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-13	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-14	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-15	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 12-16	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 13-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 14-1	04	18-ABR.-2024
Cap.2 Pag. 15-1	04	18-ABR.-2024

Copia no controlada

Polidoro  
Castañeda  
Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=Polidoro.Castañeda.Caicedo,  
ou=PELIGRO,dc=aerocivil,  
dc=gov,co,cc  
ROL: DIRECTOR DE  
SEGURIDAD OPERACIONAL  
email:polidoro.castañeda@aerocivil  
.gov.co,cc  
Fecha: 2024.05.20 16:09:00 -05'00'

Capítulo 1, pág. 2-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update***LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 1-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 1-11	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 2-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 2-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 2-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 2-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 2-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 2-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 2-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 3-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 3-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 3-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 3-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 4-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 4-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 5-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 5-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 5-3	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 5-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-11	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-12	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-13	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-14	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 6-15	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 7-11	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañeda Caicedo  
a Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Número de reconocimiento (DN):  
09-AEROCIVIL-aus-NPSPF009 DE  
SEGURIDAD OPERACIONAL  
caicedo@caicedo.aerocivil  
Igov.co c-CO  
Fecha: 2024.05.21 08:26:39 -05'00'

Capítulo 1, pág. 2-10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

**LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 8-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-11	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-12	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-13	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-14	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-15	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-16	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-17	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 8-18	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 9-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 9-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 9-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 10-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 10-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 10-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 10-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 10-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 10-6	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 10-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 10-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 11-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 11-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 11-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 11-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 11-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-11	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-12	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-13	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-14	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-15	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-16	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 12-17	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-3	04	18-ABR.-2024

Copia no controlada  
  
 Firmado digitalmente por  
 Polidoro Castañeda Caicedo  
 Nombre de reconocimiento  
 (DN): cni-Polidoro Castañeda  
 Cédula de identidad:  
 000000000000000000  
 o/o=INSPECTOR DE SEGURIDAD  
 email=polidoro.castañedacaicedo@  
 civil.gov.co <CO  
 Fecha: 2024/01/31 08:26:18  
 000000000000000000

Capítulo 1, pág. 2-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

**LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 13-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-11	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-12	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-13	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-14	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-15	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-16	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-17	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-18	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-19	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 13-20	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 14-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 14-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 14-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 14-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 14-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 14-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 15-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-2	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 16-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 16-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-11	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-12	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-13	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-14	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-15	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-16	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-17	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-18	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-19	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañed  
a Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Número de documento: IDN:  
co-Polidoro.Castañeda.Caicedo.  
0-ABECIVIL\_001-INSPECTOR DE  
SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE  
email:polidoro.castañeda@min  
vil.gov.co, c/o  
Fecha: 2024-03-21 08:25:51 05'00'

Capítulo 1, pág. 2-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update***LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 17-20	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-21	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-22	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-23	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-24	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-25	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-26	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-27	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-28	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-29	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-30	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-31	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-32	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-33	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-34	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-35	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-36	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-37	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-38	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-39	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-40	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-41	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-42	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-43	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-44	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 17-45	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-46	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-47	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-48	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-49	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 17-50	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 18-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-6	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-7	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-8	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-9	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-10	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-11	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-12	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-13	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-14	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-15	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-16	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-17	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 19-18	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañeda Caicedo  
a Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Nombre de reconocimiento (DN):  
COPPOLIDOROCASTAÑEDACAICEDO  
Categoría: AERONÁUTICO, es=INSPECTOR DE  
SEGURIDAD OPERACIONAL  
Número de documento: 100000000000000000  
Lugar: COLOMBIA  
Fecha: 2024-05-21 08:25:33 -05:00

Capítulo 1, pág. 2-13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

**LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 3 – Chapter 3</b>		
Cap.3 Pag. 20-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 20-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 20-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 20-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 21-1	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 21-2	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 21-3	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 21-4	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 21-5	04	18-ABR.-2024
Cap.3 Pag. 21-6	04	18-ABR.-2024

Copia\_no\_confirmada

<b>Capítulo 4 – Chapter 4</b>		
Cap.4 Pag. 1-1	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Capítulo 5 – Chapter 5</b>		
Cap.5 Pag. 1-1	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 1-2	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 1-3	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 1-4	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 2-1	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 2-2	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 2-3	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 2-4	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 3-1	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 4-1	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 5-1	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 5-2	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 5-3	04	29-FEB.-2024
Cap.5 Pag. 5-4	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 5-5	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 6-1	04	18-ABR.-2024
Cap.5 Pag. 6-2	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañeda  
Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Número de reconocimiento DNI:  
100-100000000000000000  
e-AEROCIVIL, ou=INSPECTOR DE  
email=polidoro.castañeda@aerocivil  
l.gov.co, c=CO  
Fecha: 2024-05-21 08:25:14 -05'00'

Capítulo 1, pág. 2-14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

### LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES*

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos</b>		
A I Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 8	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 9	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 10	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 11	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 12	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 13	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 14	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 15	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 16	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 17	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 18	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 19	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 20	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 21	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 22	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 23	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos</b>		
A II Pag. 24	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 25	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 26	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 27	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 28	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 29	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 30	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 31	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 32	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 33	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 34	04	18-ABR.-2024
A II Pag. 35	04	18-ABR.-2024
A III Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A III Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A III Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A IV Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A IV Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 8	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañeda  
Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Número de reconocimiento (ID):  
cn=Polidoro.Castañeda.Caicedo  
Nombre de la persona: DIRECTOR DE  
SEGURIDAD OPERACIONAL  
email=polidoro.castañeda@aeroel  
vil.gov.co.cIO  
Fecha: 2024.05.21 08:24:43 -03'00'

Capítulo 1, pág. 2-15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

### LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES*

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos - Annexes</b>		
A V Pag. 9	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 10	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 11	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 12	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 13	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 14	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 15	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 16	04	18-ABR.-2024
A V Pag. 17	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 8	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 9	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 10	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 11	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 12	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 13	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 14	04	18-ABR.-2024
A VI Pag. 15	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 1	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos - Annexes</b>		
A VII Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 8	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 9	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 10	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 11	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 12	04	18-ABR.-2024
A VII Pag. 13	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 8	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 9	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 10	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 11	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 12	04	18-ABR.-2024
A VIII Pag. 13	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañeda  
Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=AVOCV-Castañeda-Polidoro  
n=AEROCV-Castañeda-Polidoro  
DE  
SEGURIDAD OPERACIONAL  
v.zo, eCO  
Fecha: 2024/05/21 08:28:22 -0500

Capítulo 1, pág. 2-16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update***LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos - Annexes</b>		
A IX Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A IX Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A IX Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A IX Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A IX Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A IX Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A IX Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A IX Pag. 8	04	18-ABR.-2024
A X Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A X Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A X Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A X Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A X Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A X Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A X Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 8	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 9	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos - Annexes</b>		
A XI Pag. 10	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 11	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 12	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 13	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 14	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 15	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 16	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 17	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 18	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 19	04	18-ABR.-2024
A XI Pag. 20	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 7	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 8	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 9	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 10	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 11	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 12	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañeda  
Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=Polidoro Castañeda Caicedo,  
ou=Operaciones, ou=Avianca, ou=Avianca  
SEGUROD OPERACIONAL  
i.gow.co.cO  
Fecha: 2024-05-21 18:34:05-05'00'

Capítulo 1, pág. 2-17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update***LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS *LIST OF EFFECTIVE PAGES***

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos - Annexes</b>		
A XII Pag. 13	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 14	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 15	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 16	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 17	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 18	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 19	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 20	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 21	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 22	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 23	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 24	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 25	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 26	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 27	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 28	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 29	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 30	04	18-ABR.-2024
A XII Pag. 31	04	18-ABR.-2024

Página	Revisión	Fecha
<b>Anexos - Annexes</b>		
A XII Pag. 32	04	18-ABR.-2024
A XIII Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A XIII Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A XIII Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A XIII Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A XIII Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A XIII Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A XIV Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A XIV Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A XIV Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A XIV Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A XIV Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A XV Pag. 1	04	18-ABR.-2024
A XV Pag. 2	04	18-ABR.-2024
A XV Pag. 3	04	18-ABR.-2024
A XV Pag. 4	04	18-ABR.-2024
A XV Pag. 5	04	18-ABR.-2024
A XV Pag. 6	04	18-ABR.-2024
A XXIV Pag. 1	04	18-ABR.-2024

Polidoro  
Castañeda  
Caicedo

Firmado digitalmente por Polidoro  
Castañeda Caicedo  
Número de reconocimiento DNI:  
01000000000000000000000000000000  
en AVIACOL, our INSPECTOR DE  
SERVICIOS AL PUEBLO, en  
correo: polidoro.castañeda@aviacol.gob  
Fecha: 2024-05-21 09:23:38-05'00'

Capítulo 1, pág. 2-18

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 5 REVISIÓN - *REVISION*

Cualquier cambio en el contenido del manual será presentado con una línea vertical al lado izquierdo indicando que en esa parte existe una modificación. Así mismo, las páginas que sean modificadas tendrán una línea vertical en el encabezado donde indica el número de revisión. *Any change in the content of the manual will be presented with a vertical line on the left indicating that there is a modification in that part. Likewise, pages that are modified will have a vertical line in the header indicating the revision number.*

## 6 REVISIONES TEMPORALES - *TEMPORARY REVISIONS*

Son documentos operacionales temporales que se publican de forma ágil e informan los cambios relevantes en directrices, procedimientos operacionales o políticas de Compañía. *These are temporary operational documents that are published promptly and inform about relevant changes in guidelines, operational procedures, or Company policies.*

Modifican el contenido de la revisión vigente del manual; por lo tanto, la información contenida en la revisión temporal prima sobre la información que se encuentra en el manual. *They modify the content of the current manual revision; therefore, the information contained in the temporary revision takes precedence over the information in the manual.*

### Copia\_no\_controlada

Bajo acuerdo con la Autoridad, primero se socializan/publican de manera simultánea con la Autoridad Aeronáutica y con los usuarios a través de los procedimientos y medios establecidos. Luego continúan su proceso de aceptación/aprobación con la Autoridad y finalmente la Compañía recibirá el visto bueno mediante la respuesta al correo al cual fueron socializadas o mediante un oficio. *In agreement with the Authority, they are first socialized/published simultaneously with the Aeronautical Authority and with the users through established procedures and means. Then they continue their acceptance/approval process with the Authority, and finally, the Company will receive approval through a response to the email to which they were socialized or through an official document.*

1	Nombre de Compañía	Revisión Temporal XX-XX	3	Fecha de emisión DD-Mmm-AAAA
2	Alcance	Pilotos con el equipo específico (si aplica), Tripulantes de Cabina, Despachadores de Vuelo		
	Tema	Nombre del tema		
4	Efectividad	Fecha inicial en la que aplica la información		
	Área que emite	Una o más áreas		
	Información adicional	La información aquí contenida reemplaza cualquier política, lineamiento o norma que se encuentre publicada en el MO/MTC/MDA/MEV. Cancela la revisión temporal XX-XXXX de mmmm, DD, 20AA o N/A		
	Responsable del documento	Cargo de la persona que reúne la información, elabora el contenido y se encarga de actualizar los documentos afectados		
5	Info. nueva: SIGLA DEL MANUAL, cap. #, sec. # Info. reemplaza: SIGLA DEL MANUAL, cap. #, sec. # Info. elimina: SIGLA DEL MANUAL, cap. #, sec. #			
6	Documento vigente hasta: Mmmm. AAAA			
	Pág. 1-1			

Capítulo 1, pág. 2 -19

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

1. Tipo de documento y numeración: la numeración del documento está dividida en dos partes: la primera, se relaciona con el número de la revisión vigente del manual que se está modificando; la segunda es consecutivo al número de revisiones temporales que se emiten. *Document type and numbering: The document numbering is divided into two parts: the first part relates to the number of the current manual revision being modified, and the second part is consecutive to the number of temporary revisions issued.*

Por ejemplo: 08-21, donde 08 es el número de la revisión vigente del manual y 21 es el número consecutivo entre varias revisiones temporales. *For example: 08-21, where 08 is the number of the current manual revision, and 21 is the consecutive number among various temporary revisions.*

2. Alcance: especifica el grupo y flota (si aplica) que opera la Compañía a quien va dirigida la información. *Scope: specifies the group and fleet (if applicable) operated by the Company to whom the information is directed.*
3. Fecha de emisión: Fecha en que es publicado el documento. *Date of issuance: Date when the document is published.*
4. Fecha de efectividad: puede ser la misma fecha de emisión o por su aplicabilidad puede ser efectiva tiempo después de ser emitido el documento. *Effective date: it can be the same date of issuance or, due to its applicability, it can be effective any time after the document is issued.*
5. En esta parte se describe en qué capítulo y sección será incorporada, reemplazada o eliminada la información. *This part describes in which chapter and section the information will be incorporated, replaced, or deleted.*
6. Vigencia del documento: se identifica en la parte inferior de la página y es la fecha máxima en la que finaliza su efectividad como revisión temporal (120 días a partir de la fecha de efectividad del documento). Una vez cumplida esta fecha, su contenido se incorpora en el siguiente ciclo de revisión del manual, pierde validez o se actualiza según cambios en las políticas y directrices. *Document validity: It is identified at the bottom of the page and is the maximum date on which its effectiveness as a temporary revision ends (120 days from the effective date of the document). Once this date is reached, its content is incorporated into the next manual revision cycle, expires, or is updated according to policy and directive changes.*

**Nota:** *En caso de contingencia, esta vigencia puede extenderse a solicitud de la Compañía y previo acuerdo de la autoridad y se publicará con su nueva fecha de actualización. NOTE: In case of contingency, this validity may be extended at the request of the Company and upon agreement with the authority and will be published with its new update date.*

Existe información publicada a través de revisiones temporales que no es incluida al manual de manera permanente, dicha información debe ser revisada cada 120 días con el fin de ser incorporada, actualizada o cancelada. *There is information published through temporary revisions that is not permanently included in the manual; this information must be reviewed every 120 days to be incorporated, updated, or canceled.*

## 6.1 Listado de Revisiones Temporales - *List of Temporary Revisions*

Con el fin de llevar el control de las revisiones se visualiza la información en el listado correspondiente, el cual se adjunta al inicio del documento. Se actualiza cada vez que una revisión se crea, modifica o cancela. *In order to keep track of the revisions, the information is displayed in the corresponding list, which is attached at the beginning of the document. It is updated each time a revision is created, modified, or canceled.*

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

<b>VIGENTES - Current</b>			
No.	Tema - <i>Topic</i>	Fecha emisión <i>Issue date</i>	Flota <i>Fleet</i>
XX-XX		Mmm. DD, AAAA	

En el momento de cancelar un documento se anexa al final de la tabla la siguiente información: *When canceling a document, the following information is appended to the end of the table:*

<b>Cancelados - Cancelled</b>			
No.	Tema - <i>Topic</i>	Fecha emisión <i>Issue date</i>	Flota <i>Fleet</i>
XX-XX		Mmm. DD, AAAA	

Copia\_no\_controlada

Capítulo 1, pág. 2 -21

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

## 7 ACTUALIZACIÓN DIGITAL - *DIGITAL UPDATE*

### 7.1 Distribución Digital - *Digital Distribution*

Para la actualización y acceso permanente a la información por parte de los usuarios a través de los medios de comunicación que la Compañía dispone, prima la información digital. Por lo tanto, es necesario actualizarse a través de los medios digitales disponibles, garantizando así la oportuna y correcta aplicación de los procedimientos establecidos por la Aerolínea. *For the update and permanent access to information by users through the communication channels available from the Company, digital information takes precedence. Therefore, it is necessary to update through the available digital means, thus ensuring the timely and correct application of the procedures established by the Airline.*

Para manuales, se publica el documento completo con la revisión incorporada; para revisiones temporales, se publica un compilado de estas con el listado correspondiente. *For manuals, the complete document with the incorporated revision is published; for temporary revisions, a compilation of these with the corresponding list.*

**NOTA – NOTE:** La Compañía tiene un tiempo de 15 días calendario una vez recibida la carta de aprobación por parte de la autoridad aeronáutica para la distribución de la información en todos los medios digitales. *The Company has a period of 15 calendar days once the approval letter is received from the aeronautical authority for the distribution of information through all digital channels.*

### Copia\_no\_controlada

#### 7.2 Lista de distribución - *Distribution List*

Permite tener un control de las áreas que poseen el manual. *Allows for control of the areas that possess the manual.*

- Entregado a: cargo o área al que se le hace entrega el documento. *Delivered to: position or area to which the document is delivered.*
- Capítulos que aplican: capítulos que se distribuyen. En caso de distribuir todos los capítulos se debe registrar “Todo el documento”. *Applicable chapters: chapters being distributed. In case all chapters are distributed, it must be recorded as "Entire document."*
- Temporal o permanente: informa si se hace entrega de la revisión de manera temporal o permanente a un grupo específico de personas. *Temporary or permanent: informs if the delivery of the revision is temporary or permanent to a specific group of people.*
- Formato: indica si se hace entrega del documento de forma física o digital. *Format: indicates if the document is delivered physically or digitally.*

ENTREGADO A <i>DELIVERED TO</i>	CAPÍTULOS QUE APLICAN <i>APPLICABLE CHAPTERS</i>	TEMPORAL O PERMANENTE <i>TEMPORARY OR PERMANENT</i>	FORMATO (FÍSICO / DIGITAL) <i>FORMAT</i> <i>(PHYSICAL/DIGITAL)</i>
UAEAC Colombia	Todo el documento <i>Entire document</i>	Permanente <i>Permanent</i>	Digital
Áreas Operacionales Avianca <i>Avianca Operational Areas</i>	Todo el documento <i>Entire document</i>	Permanente <i>Permanent</i>	Digital
Proveedores de Operaciones Terrestres <i>Ground Operations Providers</i>	Todo el documento <i>Entire document</i>	Permanente <i>Permanent</i>	Digital

Capítulo 1, pág. 2 -22

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

## 8 REGISTRO DE CAMBIOS RELEVANTES - *RECORD OF RELEVANT CHANGES*

Se registran los cambios de contenido que modifican procedimientos y generan impacto en la operación. Esta página siempre se actualiza con la última revisión vigente. *Changes in content that modify procedures and have an impact on operations are recorded. This page is always updated with the latest effective revision.*

No de Revisión <i>Revision No</i>	Capítulo/ Sección <i>Chapter / Section</i>	Descripción / <i>Description</i>
Rev 04	Todo - All	Incorporación versión en idioma inglés del documento. <i>Incorporation of the English language version of the document.</i>
	Todo - All	Actualización de diagramas con nueva marca. <i>Updated diagrams with new brand.</i>
	Todo - All	Actualización con Manual de operaciones de tierra de IATA (IGOM), Edición 13 - <i>IATA Ground Operations Manual (IGOM), Edition 13 Uptaded.</i>
	C1 Sec 1	Se retira A319NEO – <i>A319 was retired.</i>
	C2 Sec 1	Se incluye nota para fumadores – <i>Inclusion of note for not smoking.</i>
	C2 Sec 6	Modificación de la temperatura del Aire acondicionado. <i>Modification of the Air conditioning temperature.</i>
	C2 Sec 8	Incorporación boletín BO_AVOA06_087 Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo – <i>Bulletin BO_AVOA06_087 Fueling Defueling with Passengers on Board incorporation.</i>
	C2 Sec 12	Incorporación de boletín BO_AVOA06_086 Agua Potable Nuevo Standard – <i>Bulletin BO_AVOA06_086 incorporation Potable Water New Standard.</i>
	C3 Sec 1 & An X	Incorporación boletín BO_AVOA06_093 AVG - Adosamiento Puente De Abordaje - <i>Bulletin BO_AVOA06_093 AVG Loading Bridge Positioning incorporation.</i>
	C3 Sec 3	Incorporación boletín BO_AVOA06_095 Marshalling Plan B787 - <i>Bulletin BO_AVOA06_095 Marshalling Plan B787 incorporation.</i>
	C3 Sec 13	Incorporación boletín BO_AVOA06_094 AVG - Peso Máximo De Carga A Granel - <i>Bulletin BO_AVOA06_094 AVG Maximum Bulk Cargo Weight incorporation</i>
	C3 Sec 13	Inclusión apertura manual de puertas de carga - <i>Inclusion of manual opening of cargo hold doors.</i>
	C5 Sec 5	Inclusión sección notificación de incidentes y acciones inmediatas – <i>Inclusion of Incident Notification and Immediate Actions section.</i>
	An VIII	Actualización peso máximo animales vivos – <i>Live Animal maximum weight update.</i>
	An XI	Actualización organigrama Aeropuertos – <i>Airports Organizational chart update.</i>
	An XII	Actualización de paso a paso de programación de panel de combustible A32S. <i>Step-by-Step programming of fuel panel A32S update.</i> Inclusión de programación de panel de combustible con baterías A32S (aeronave desenergizada) – <i>Programming of fuel panel with batteries (de-energized aircraft) A32S.</i> Inclusión de Paso a Paso programación de panel de Combustible B787 - <i>Step-by-Step programming of Fuel Panel B787 incorporation.</i>

Capítulo 1, pág. 2 -23

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

No de Revisión <i>Revision No</i>	Capítulo/ Sección <i>Chapter / Section</i>	Descripción / <i>Description</i>
Rev 03	Todo el documento All document	Nueva numeración Cambia Capítulo 0 a Capítulo 1 (Alineación con RAC 121), se actualiza toda la numeración del manual. <i>New numbering Changed Chapter 0 to Chapter 1 (Alignment with RAC 121), updated all manual numbering.</i>
	Todo el documento All document	Implementación de revisión del IGOM Edición 12. <i>The IGOM Edition 12 implemented.</i>
	C1	Se cambia el encabezado mostrando solo el número de revisión. <i>Header changed to display only the revision number.</i>
	C2 Sec5	Se retiran referencias de flota A321 y ATR72. <i>References to A321 and ATR72 fleets removed.</i>
	C2 Sec8	Se actualiza tabla de contenido por nueva numeración. <i>Updated table of contents for new numbering.</i>
	C2 Sec12	Se incluye boletín de aplicabilidad de calzos en equipos GSE. <i>Included chock applicability bulletin in GSE equipment.</i>
	C3 Sec3	Se incluye boletín de asignación de salidas de emergencia disponibles durante abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo. <i>Included bulletin for designation of available emergency exits during refueling with passengers onboard.</i>
	C3 Sec12	Actualización de la tabla de cantidades de agua potable. <i>Updated table of potable water quantities.</i>
	C3 Sec13	Actualización Marshalling A320, A330 para incluir boletín y B787. <i>Marshalling update for A320, A330 to include B787.</i>
	C3 Sec17	Inclusión en orden de prioridades de los ESAN transportados en bodega. <i>Inclusion of ESAN transport priority in the compartment.</i>
	C5 Sec2	Inclusión de recomendaciones de seguridad para la sujeción de sillas de ruedas y dispositivos de ayuda a la movilidad con baterías. <i>Safety recommendations for securing wheelchairs and mobility aids with batteries.</i>
	An VIII	Implementación análisis de riesgo, retiro de GPU, ACU y ASU posterior al remolque del avión. Se actualiza procedimiento de movimiento de aeronaves pushback y trasladados. <i>Implementation of risk analysis, removal of GPU, ACU, and ASU after aircraft towing. Updated pushback and movement procedures for aircraft.</i>
	An IX	Actualización de código QR, se elimina celular e incluye aplicación App Mobile eReports para reportes de Riesgo Operacional. <i>QR code update, removal of cell phone, and inclusion of Mobile App eReports for Operational Risk reports.</i>
	An XI	Actualización manejo de AVI, inclusión de ESAB en bodega y se implementa restricción de AVI en bodegas NO ventiladas. <i>AVI handling update, inclusion of ESAB in hold, and implementation of AVI restriction in non-ventilated compartments.</i>
	An XV	Inclusión del Organigrama, Deberes y Responsabilidades de la Dirección de Operaciones Terrestres y HUB Control. <i>Inclusion of Organizational Chart, Duties, and Responsibilities of Ground Operations and HUB Control Directorate.</i>
		Inclusión de procedimientos y entrenamiento de aeropuertos requisitos RAC 121. <i>Inclusion of airport procedures and training requirements under RAC 121.</i>

Capítulo 1, pág. 2 -24

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

No de Revisión <i>Revision No</i>	Capítulo/ Sección <i>Chapter / Section</i>	Descripción / <i>Description</i>
Ed. 1 Rev 02	C2 Sec8 AnVI	Se incluye la herramienta FM Mobile para la administración de la comunicación con el despacho de operaciones durante el cague del vuelo, y aplicará en las bases que se implemente progresivamente. <i>Included FM Mobile tool for managing communication with operations dispatch during loading, to be implemented progressively at the bases.</i>
	An II	Revisión SOP 109A inicio de motores en posición. <i>Reviewed SOP 109A engine start in position.</i>
	An V	Inclusión de descripción de los documentos Notoc y Loading Report. <i>Inclusion of description of NOTOC and Loading Report documents.</i>
	An XII	Inclusión Anexo XII referencias de procedimientos Técnico On Call. <i>Inclusion of Annex XII references for Technical On Call procedures.</i>
Ed. 1 Rev 01	C2 - Sec4	Revisión diagrama de calzos, se retira ATR del diagrama. <i>Chock diagram revised, removing ATR from the diagram.</i>
	C2 Sec6	Incorpora alerta, para retirar PLB/escalera o banco inmediatamente se cierre la puerta. <i>Added alert to remove PLB/ladder or bench immediately upon door closure.</i>
	C2 Sec13	Se retira sección de manejo de armas en ATR, se incluye información específica de manejo de carga perecedera. <i>Removed weapons handling section in ATR, included specific information on handling perishable cargo</i>
	C2 Sec19	Se aclara la palabra remolque, se incluye la necesidad de verificar la totalidad de pasadores de seguridad después de un traslado y recordar que esta misma acción se repite previo a la salida del vuelo. Se completa tabla de finalización de remolque. <i>Clarified the word "towing," included the need to verify all safety pins after a move and reminded that this action is repeated prior to flight departure. Completed towing completion table.</i>
	C2 Sec21	Se incorpora sección con información sobre remolque de ingreso y salida de hangares. <i>Added section with information related to Movement Into/Out of Hangars.</i>
Ed. 1 Rev 00	REEDICIÓN TOTAL TOTAL REISSUE	Reedición completa del MOT Rev. 10 Se implementa formato corporativo de manuales. Se actualizan los procedimientos con base en el IGOM 10th Edition Se homologa el MOT como único manual para Operaciones Terrestres en los COAs referenciados en el alcance. <i>Complete reissue of MOT Rev. 10</i> <i>Implementing corporate manual format.</i> <i>Updating procedures based on IGOM 10th Edition.</i> <i>Homogenizing MOT as the sole manual for Ground Operations in the referenced COAs.</i>

FIN DE SECCIÓN

Capítulo 1, pág. 2 -25

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 1 – Administración y Control del Manual  
*Chapter 1 - Administration and Control of the Manual*

Sección 2 – Proceso de Revisión y Actualización  
*Section 2 – Procedure for review and update*

## 9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL CORPORATIVOS - ***CORPORATE DIGITAL MEDIA***

Con el propósito de lograr una comunicación directa de forma segura, eficiente y recíproca entre la administración de la Compañía, el personal de operaciones terrestres y demás áreas de la Compañía que así lo requieran, se da claridad a los medios de comunicación que están a disposición para la entrega de información técnico-operacional. *With the aim of achieving direct, secure, efficient, and reciprocal communication between the Company's management, ground operations personnel, and other Company areas that require it, clarity is provided regarding the communication channels available for the delivery of technical-operational information.*

### GESTOR DOCUMENTAL [Docbox](#) - DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM [Docbox](#)

- ✓ Se publica la información técnico-operacional y administrativa para su lectura de forma electrónica exclusivamente. Permite la consulta del documento en formato PDF. *Technical-operational and administrative information is published for electronic reading exclusively. It allows the document to be viewed in PDF format.*
- ✓ Cada vez que se actualice un documento en el gestor documental aplicable a Operaciones Terrestres, se incluirá en el boletín de divulgación, para facilitar su conocimiento. *Whenever a document applicable to Ground Operations is updated in the document management system, it will be included in the dissemination bulletin to facilitate its awareness.*
- ✓ La información publicada en el gestor documental se actualiza en tiempo real. *Information published in the document management system is updated in real time.*

### GESTOR DOCUMENTAL PARA PROVEEDORES Y AUTORIDADES [AV GRH External](#) DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM FOR EXTERNAL PROVIDERS AND AUTHORITIES [AV GRH External](#)

Las autoridades de aviación civil que lo requieran y los proveedores de servicio externos que no tengan correo dominio @avianca.com estarán siendo incluidos en la herramienta documental en la carpeta diseñada con accesos restringidos, previa inscripción y validación de cuenta ver AV GRH External. *Civil aviation authorities requiring access and external service providers without @avianca.com domain emails will be included in the document tool within the designated folder with restricted access, subject to registration and account validation. See AV GRH External.*

FIN DE SECCIÓN

Capítulo 1, pág. 2-26

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.



Avianca Group International Limited - AGIL

Manual de Operaciones Terrestres – MOT

*Ground Operations Manual - GOM*  
Copia\_no\_controlada

COA: AVA

Capítulo /*Chapter*

# 2

Operaciones Seguras y Servicio General del  
Avión

*Aircraft General Safety and Servicing  
Operations*

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 1 – Seguridad en rampa para los servicios en tierra  
*Section 1 - Ramp Safety in Aircraft Handling*

## 2.1 Seguridad en rampa para los servicios en tierra - *Ramp Safety in Aircraft Handling* (IGOM 3.1)

### 2.1.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 3.1.1)

Los procedimientos y reglamentación sobre la seguridad en rampa propician un servicio en tierra seguro. Por lo tanto, los procedimientos y reglas de seguridad mínimas definidas en este capítulo deben aplicarse en todo momento y entendidas por todo el personal que trabaja en la rampa. *Ramp safety rules and procedures promote safe ground handling. Therefore, the minimum safety rules and procedures defined in this section shall always be applied and understood by all personnel working on the ramp.*

Los daños a un avión pueden poner en peligro a los pasajeros, empleados y al propio avión. Las alteraciones de los procedimientos tienen un impacto negativo sobre las operaciones seguras de la aerolínea. *Aircraft damage can endanger passengers, personnel and aircraft. Disruptions may also negatively impact safe airline operations.*

Incluso un pequeño rasguño o abolladura en un avión puede provocar un grave accidente. *Even a slight scratch or dent on an aircraft may result in a serious accident.*

Si usted ve o causa cualquier daño al avión, debe informar de ello. Véanse los procedimientos de reporte de daños a la aeronave (IRO) en el capítulo 5 sección 2. *Any aircraft damage discovered or caused shall be reported. Refers to Chapter 5 section 2 regarding reporting of aircraft damage and the local authority.*

No está permitido fumar ni utilizar encendedores, cerillas o cigarrillos electrónicos en la zona de operaciones a menos que sea en un área designada y definida por el operador/regulador del aeropuerto local. *It is not permitted to smoke or to use lighters/matches/e-cigarettes airside unless in a designated area defined by the local airport operator/regulator.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág.1-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 2.2 Procedimientos Generales de Seguridad en Rampa (Safety) - *General Ramp Safety Procedures* (IGOM 3.1.2)

### 2.2.1 Zonas peligrosas de los motores - *Engine Danger Areas* (IGOM 3.1.2.1)

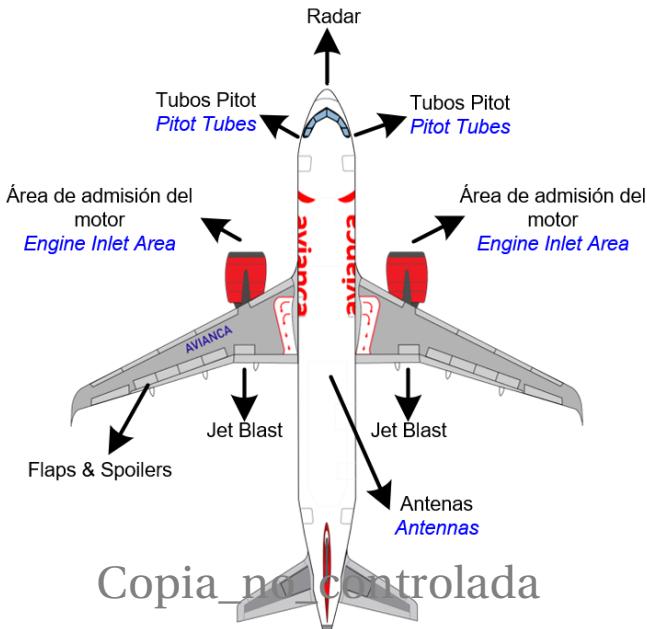
Existe riesgo concreto de lesiones o daños en las zonas afectadas por las admisiones y escapes del motor del avión. El riesgo aumenta si por cualquier razón un avión para y posteriormente reanuda la maniobra aplicando para ello potencia máxima a los motores. *There is a particular risk of injury or damage in areas affected by aircraft engine intakes, exhausts and propellers. The risk is further increased if, for any reason, an aircraft stops and then applies additional thrust required to break away and continue its maneuver.*

- a. Los vehículos y el personal permanecerán fuera del área peligrosa de los motores cuando están funcionando o las luces anticolisión están encendidas. *Vehicles and personnel shall remain outside the hazardous area of the engines when they are running or the anti-collision lights are on.*
- b. Con el propósito de evitar incidentes y accidentes causados por el motor de un avión, nunca deberá colocarse usted o su equipo en las siguientes áreas críticas antes o durante de la salida y llegada del avión: *To prevent incidents and accidents caused by an aircraft engine, you or your team should never be positioned in the following critical areas before or during engine start-up and shutdown:*
  1. Área de admisión del motor *Engine intake area*
  2. Área de expulsión del motor *Engine exhaust area*
- c. Asegúrese que las áreas de admisión de los motores estén despejadas en todo momento mientras los motores estén en marcha o cuando el arranque del motor sea inminente. *Ensure that engine intake areas are always clear while engines are running or when engine start-up is imminent.*
- d. (c) Está prohibido atravesar el área de expulsión del motor mientras los motores estén en funcionamiento. *It is prohibited to cross the engine exhaust area while the engines are running.*



#### Peligro: *Danger:*

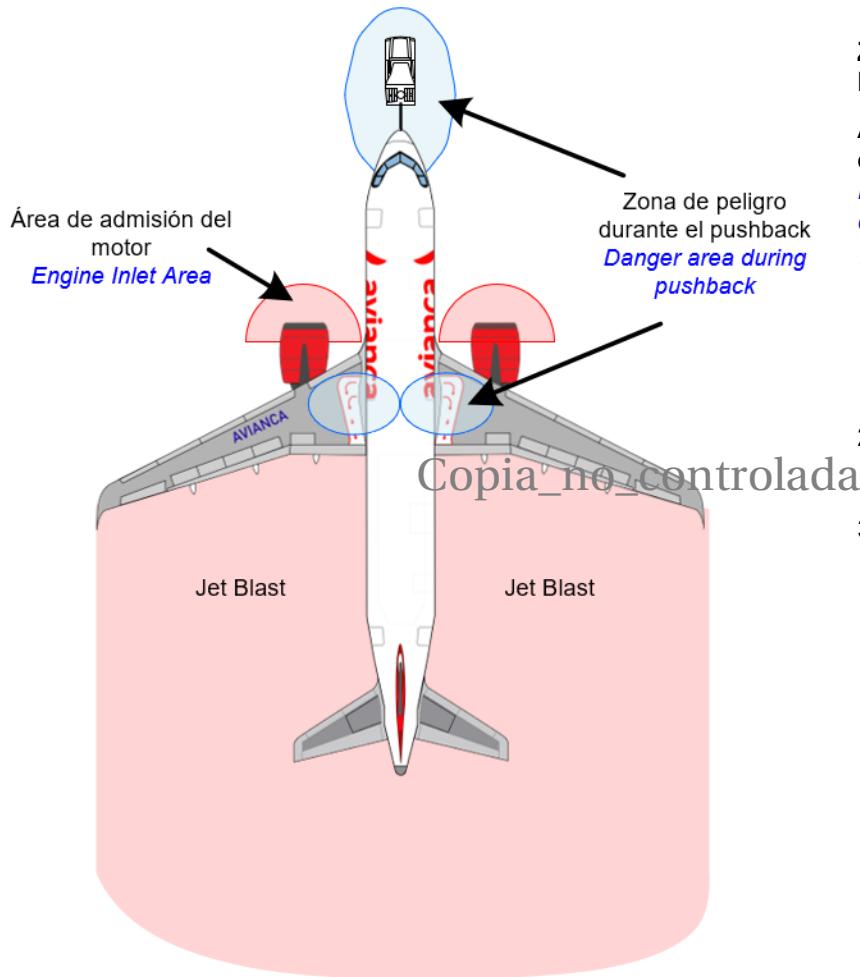
El personal de tierra o los equipos sueltos deben estar fuera de las áreas de admisión y expulsión de los motores. *Ground personnel or loose equipment must stay clear of the engine intake and exhaust areas.*



Zona - Zone	Definición - Definition
Área de admisión del motor <i>Engine Inlet Area</i>	Es el fenómeno de movimiento producido delante de los motores que absorbe los objetos cercanos que se encuentren dentro de la zona de peligro. <i>It's the movement phenomenon generated in front of the engines that absorbs nearby objects within the danger zone.</i>
Área de expulsión del motor <i>Engine Exhaust Area</i> <i>Jet Blast</i>	Es el fenómeno de movimiento rápido de aire producido por los motores de una aeronave particularmente durante o antes del despegue, generando aire de expulsión a gran velocidad y temperatura. <i>It's the rapid movement of air generated by the engines of an aircraft, particularly during or before takeoff, creating high-speed and high-temperature air expulsion.</i>
Tubos Pitot <i>Pitot Tubes</i>	Dispositivo utilizado para el cálculo de presión y la velocidad del avión con respecto al aire circundante, midiendo las presiones estáticas y dinámicas de impacto en el entorno del avión. <i>Device used for calculating pressure and aircraft speed relative to surrounding air, measuring static and impact dynamic pressures in the aircraft's environment.</i>
Radar	Dispositivo radioeléctrico para la detección que proporciona información acerca de distancia, azimut y/o elevación de objetos. <i>Radio-electric device for detection that provides information about the distance, azimuth, and/or elevation of objects.</i>
Flaps y Spoilers	Son unas superficies que se encuentran en las alas, en la parte más cercana al fuselaje y que permiten, al ser desplegadas, aumentar la sustentación del avión. Así se consigue reducir la velocidad del avión para realizar las maniobras de despegue y aterrizaje. <i>Surfaces located on the wings, closest to the fuselage, which, when deployed, increase the aircraft's lift. This helps reduce the aircraft's speed for takeoff and landing maneuvers.</i>
Antenas <i>Antennas</i>	Es un dispositivo (conductor metálico) diseñado con el objetivo de emitir o recibir ondas electromagnéticas hacia el espacio libre. <i>It's a device (metal conductor) designed to emit or receive electromagnetic waves into free space.</i>

Cap. 2, pág. 2-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

2.2.1.1 Diagramas del área de peligro del motor *Diagrams of the engine danger area* (IGOM 3.1.2.2)Aplicable a Airbus y Boeing – *Applicable to Airbus and Boeing***Zona de admisión y expulsión:  
Intake and Exhaust Zone:**

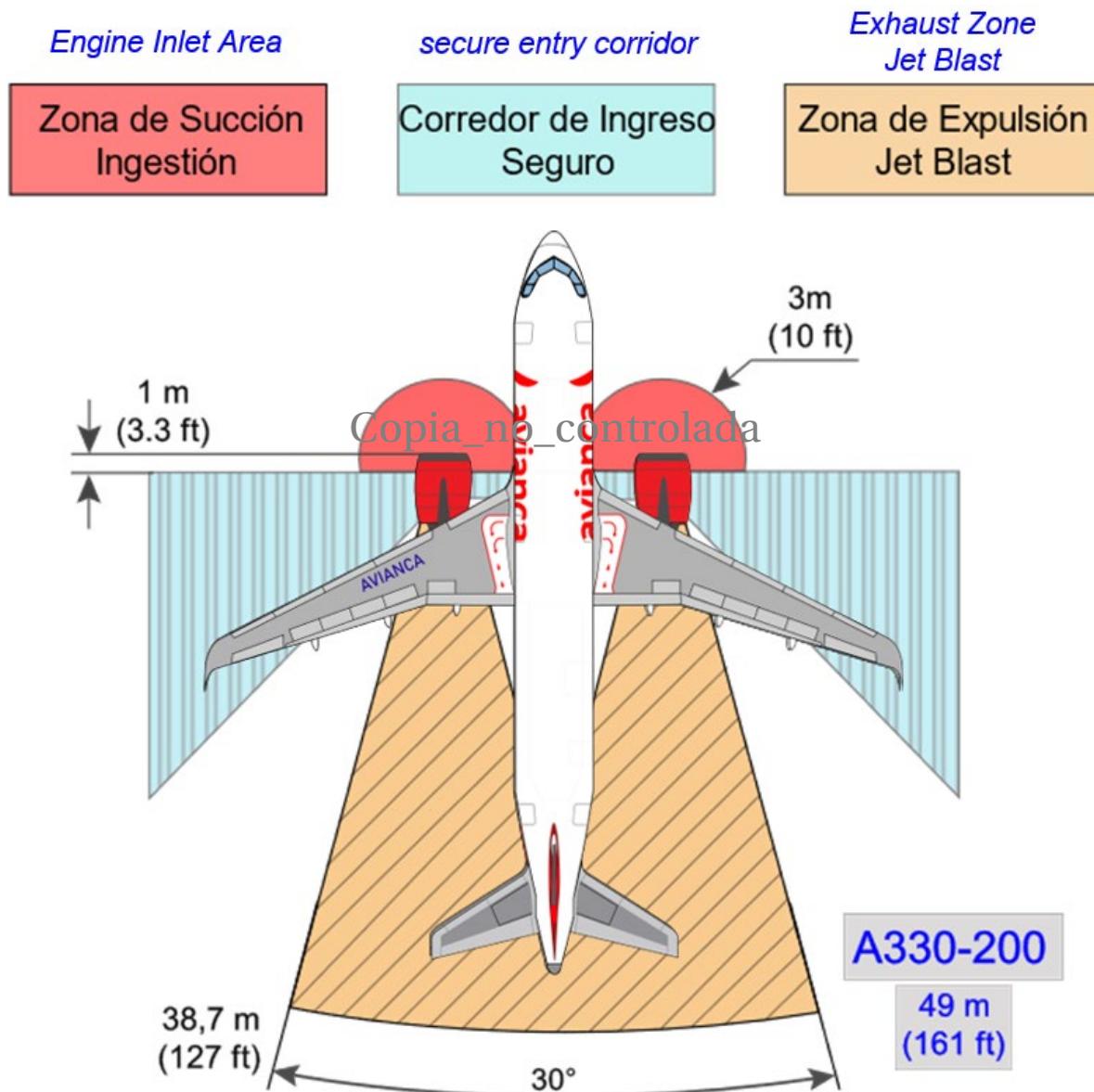
Asegurarse que la zona de admisión de motores está libre durante:  
*Ensure that the engine intake area is clear during:*

1. Llegada hasta que los motores se hayan apagado y se estén desacelerando. *Arrival until the engines have been shut down and are decelerating.*
2. Salida o justo antes del pushback. *Departure or just before pushback.*
3. En cualquier momento en que los motores estén encendidos. *At any time when the engines are running.*

**Peligro: Danger:**

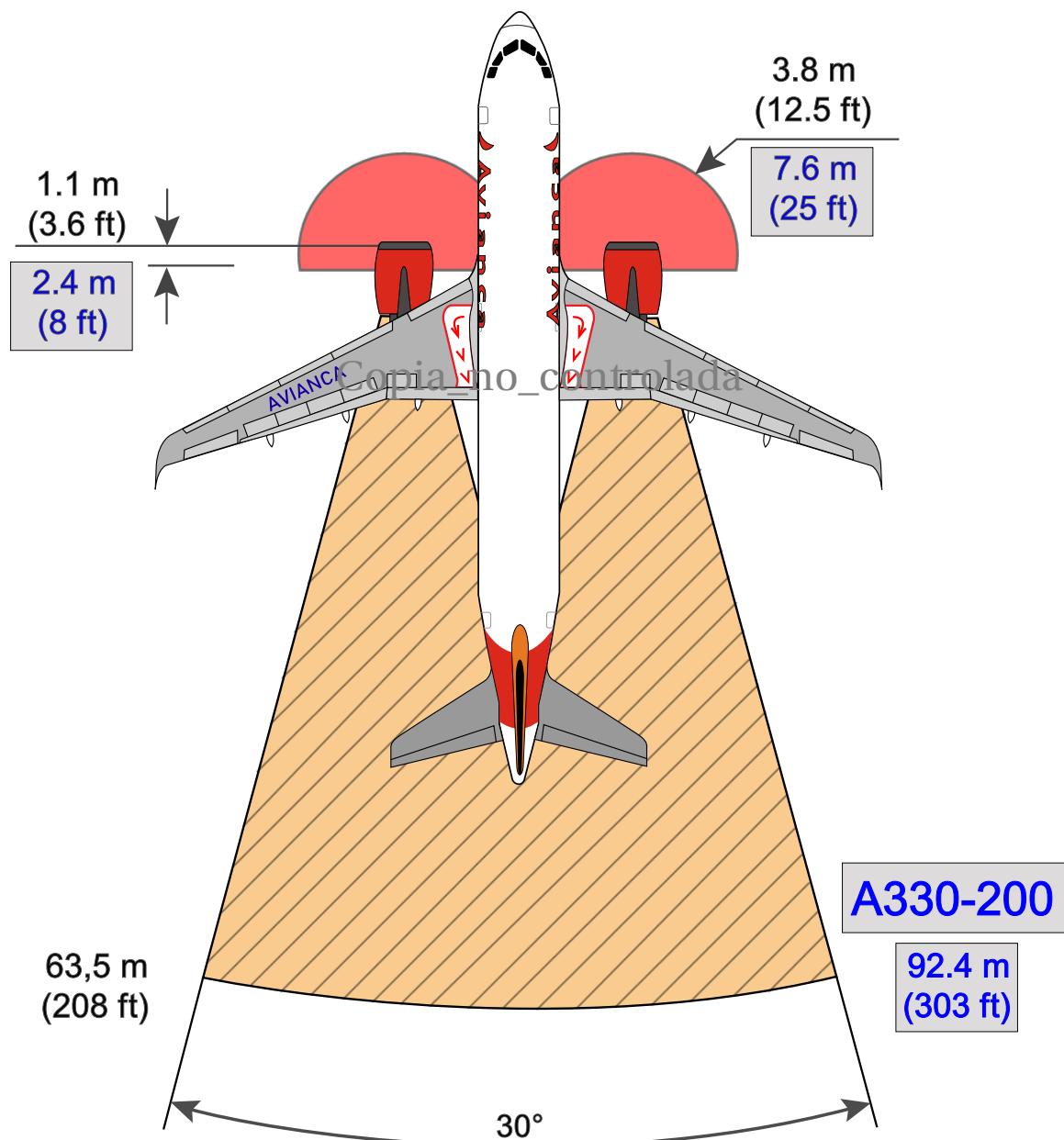
Está totalmente prohibido pasar a través de la zona de expulsión / Jet blast o admisión mientras los motores estén encendidos. *It is strictly prohibited to pass through the exhaust/Jet blast or intake zone while the engines are running.*

Distancias A32S/A32SNEO / A330-200 con motor en estado IDLE *Distances A32S/A32SNEO/A330-200 with engine in IDLE state*



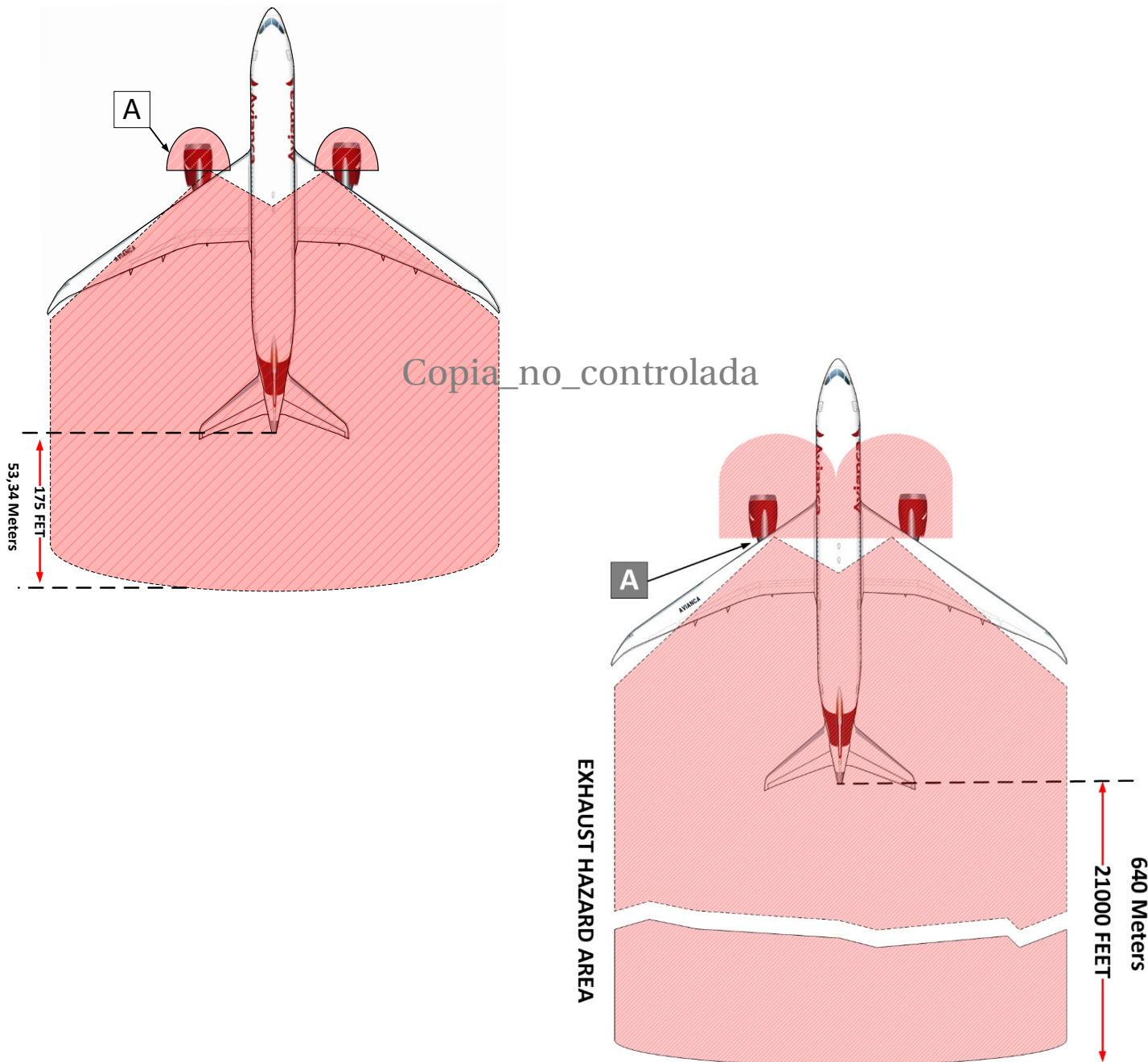
Cap. 2, pág. 2-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Distancias A32S/A32SNEO / A330-200 con motor en estado BREAKAWAY Distances**  
**A32S/A32SNEO/A330-200 with engine in BREAKAWAY state**

Cap. 2, pág. 2-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Distancias B787 con Motor en estado IDLE y BREAKAWAY Distances B787 with Engine in IDLE and  
BREAKAWAY state**

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág. 2-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

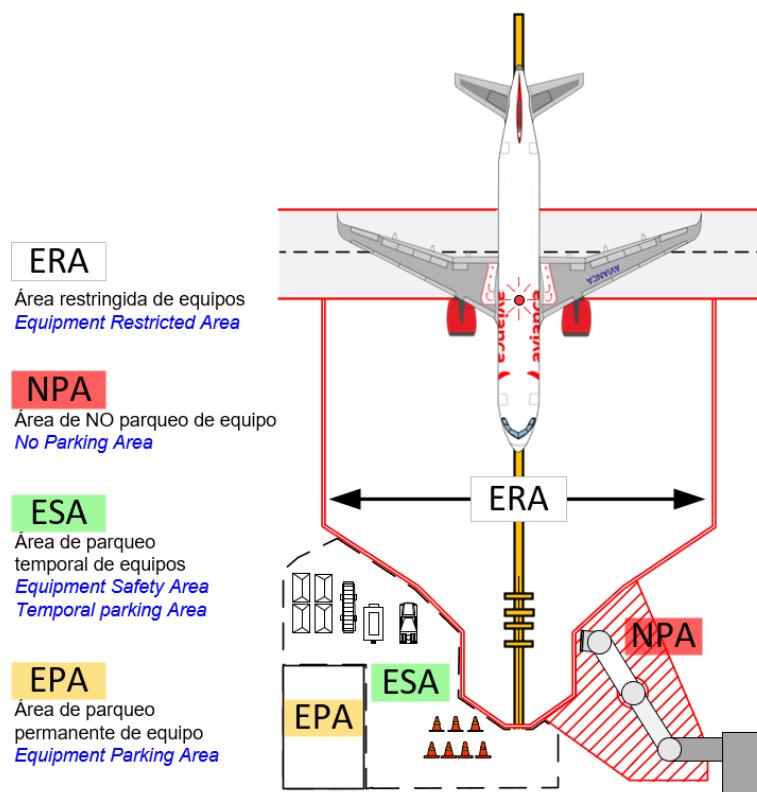
### 2.3 Zona restringida de equipos y línea demarcada (ERA) - *Equipment Restraint Area and Equipment Restraint Line* (IGOM 3.1.2.3)

- a) La zona de restricción de equipos (ERA Equipment Restraint Area) está definida como la zona de la plataforma en la cual se estaciona el avión durante las operaciones en tierra, esta puede estar demarcada con una línea roja o blanca continua. Si no existen marcas, los procedimientos locales establecerán las zonas de estacionamiento seguro, etc. La ilustración inferior es un ejemplo de las marcas usadas en algunos aeropuertos. *The Equipment Restraint Area (ERA) is defined as the area of the ramp where the aircraft is parked during ground operations, and it may be marked with a continuous red or white line. If no markings are present, local procedures will establish safe parking areas, etc. The illustration below provides an example of markings used at some airports.*
- b) En la ERA no debe haber personal que no intervenga en la llegada de la aeronave, ni obstrucciones, equipos, ni restos de objetos extraños (FOD) antes y después de la llegada y salida de las aeronaves. *There must be no personnel unrelated to the arrival of the aircraft, obstructions, equipment, or foreign object debris (FOD) in the ERA before and after aircraft arrival and departure.*

**Precaución: Caution:**



Por motivos de seguridad, debe limpiarse inmediatamente cualquier derrame para reducir el riesgo de caída de un miembro del personal o el riesgo de fuego en caso de derrame de una sustancia inflamable. *For safety reasons, any spills must be immediately cleaned up to reduce the risk of personnel slipping or the risk of fire in case of a spill of a flammable substance.*



FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág. 3-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 4 – FOD – Restos de objetos extraños  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 4 - FOD Foreign Object Debris*

## 2.4 FOD – Restos de objetos extraños (Foreign Object Debris) *Foreign Object Debris (FOD)* (IGOM 3.1.2.4)

El término FOD se refiere a los objetos sueltos o extraños que pueden constituir un peligro para la seguridad y la integridad del avión y que, por ello, no deben dejarse en ningún área donde puedan resultar una amenaza. *The term FOD refers to loose or foreign objects that may pose a safety and integrity hazard to the aircraft and should therefore not be left in any area where they could pose a threat.*

Otros términos utilizados para el FOD son: Restos de Objetos Extraños, Objetos y Despojos Foráneos, o Foreign Object Damage, este último término daños causados por objetos extraños, también se utiliza cuando la aeronave es impactada por un elemento, vehículo, o infraestructura. *Other terms used for FOD include: Foreign Object Debris, Foreign Object and Debris, or Foreign Object Damage, the latter term being used when the aircraft is impacted by an object, vehicle, or infrastructure.*

Todo el personal alrededor del avión es responsable de garantizar que cualquier riesgo de daño al avión debido a un FOD, sea mínimo. Todo el material de desecho debe eliminarse adecuadamente de manera que no se convierta en FOD y todos los FOD deben retirarse y desecharse debidamente a la mayor brevedad posible una vez detectados. *All personnel around the aircraft are responsible for ensuring that any risk of aircraft damage due to FOD is minimized. All waste material must be properly disposed of so that it does not become FOD, and all FOD must be removed and disposed of properly as soon as possible once detected.*

### Copia no controlada

Es fundamental llevar a cabo una correcta gestión de los desechos y residuos, ya que de no ser eliminados de manera adecuada podrían convertirse en FOD. Los FOD también pueden desplazarse a la zona de operaciones del lado aire debido a vientos fuertes. *Proper waste and debris management is essential, as failure to remove them properly could result in FOD. FOD can also be blown into the airside operational area due to strong winds.*

#### Ejemplo de FOD: *Example of FOD:*

- Plásticos y papel, bolsas, hojas y Toallas. *Plastics and paper, bags, leaves, and towels.*
- Metal: Tuercas, arandelas, tornillos, latas vacías de aceite, hebillas, agarraderas, herramientas y equipos. *Metal: Nuts, washers, screws, empty oil cans, buckles, handles, tools, and equipment.*
- Objetos naturales: Piedrecitas, arena, asfalto, concreto y madera. *Natural objects: Pebbles, sand, asphalt, concrete, and wood.*
- Otras basuras: Bolsas de lastre, asas de maletas, ruedas, vidrio, cajas de cartón, etc. *Other debris: Ballast bags, suitcase handles, wheels, glass, cardboard boxes, etc.*



Cap. 2, pág. 4-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 4 – FOD – Restos de objetos extraños  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*      *Section 4 - FOD Foreign Object Debris*

**Precaución: Caution:**

**Consecuencias de los FOD: Consequences of FOD:**

Los FOD pueden ser succionados por los motores del avión causando fallo del motor. Esto es especialmente crítico si ocurre en vuelo, sobre todo durante la fase de despegue.

Además, los FOD pueden causar daños a las ruedas, tren de aterrizaje, sistema de control y otras partes de la estructura del avión lo cual puede causar, fallos en vuelo.

Generar riesgos de tropiezos para el personal que trabaja sobre o alrededor de la aeronave.  
*FOD can be sucked into the aircraft's engines, causing engine failure. This is especially critical if it occurs during flight, particularly during the takeoff phase.*

*Furthermore, FOD can cause damage to the wheels, landing gear, control system, and other parts of the aircraft structure, which can result in in-flight failures.*

*It also poses tripping hazards for personnel working on or around the aircraft.*



**Inspecciones FOD *FOD Inspections***

Antes del movimiento de cualquier aeronave y después de las operaciones de asistencia a las mismas deben realizarse las siguientes inspecciones de FOD: *Before moving any aircraft and after servicing operations, the following FOD inspections must be carried out:*

- (a) Comprobar la zona del equipo de tierra y las áreas de estacionamiento en las proximidades al área de operación. *Check the ground equipment area and parking areas near the operating area.*
- (b) Llevar a cabo inspecciones rutinarias de los equipos de tierra (incluido el suelo y cabinas interiores) para verificar que todo esté asegurado y operativo y que no estén a punto de caerse y convertirse en FOD. *Conduct routine inspections of ground equipment (including the ground and interior cabins) to ensure everything is secured, operational, and not about to fall and become FOD.*
- (c) En las áreas de rampa asegúrese que los elementos transportados dentro o sobre un vehículo están asegurados. *In ramp areas, ensure that items transported within or on a vehicle are secured.*
- (d) Antes de la llegada del avión, realizar una inspección alrededor de la zona de estacionamiento del avión, eliminando cualquier FOD encontrado. *Before the aircraft arrives, inspect around the aircraft parking area, removing any FOD found.*
- (e) Deseche todos los FOD en los contenedores adecuados, cuando estén disponibles o según las normas locales. Los contenedores para FOD deben ser cerrados para evitar que el viento se lleve su contenido. *Dispose of all FOD in appropriate containers, when available or according to local regulations. FOD containers must be closed to prevent wind from carrying away their contents.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág. 4-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

## 2.5 Instrucciones de seguridad para el uso y trabajo con GSE - *Safety Instructions for Operating and Working with GSE* (IGOM 3.1.3)

### 2.5.1 Instrucciones generales de seguridad operacional - General Safety Instructions *General Safety Instructions* (IGOM 3.1.3.1)

Aplique estos procedimientos siempre que se operen equipo de apoyo en tierra (GSE) en rampa. *Apply these procedures whenever ground support equipment (GSE) is operated on the ramp.*

1. Solo conduzca u opere el GSE si está formado y autorizado para ese equipo específicamente. *Only drive or operate the GSE if trained and authorized for that specific equipment.*
2. Los GSE no deben moverse ni conducirse de forma que atraviesen la trayectoria de: *GSE must not be moved or operated in a manner that crosses the path of:*
  - a. Avión durante el rodaje o aeronaves remolcadas o durante el retroceso remolcado (pushback). *Aircraft during taxiing or towed aircraft or during pushback.*
  - b. Embarque o desembarque de pasajeros en la rampa. *Passenger boarding or disembarking on the ramp.*
  - c. Los vehículos de emergencia. *Emergency vehicles.*

**Precaución: Caution:**

Al operar los GSE: *When operating GSE:*

- a) Inspeccione la aeronave en busca de posibles daños en la zona de contacto del equipo antes de posicionar y después de retirar el GSE hacia y desde el avión. *Inspect the aircraft for potential damage in the equipment contact area before positioning and after removing the GSE to and from the aircraft.*
- b) Notifique inmediatamente cualquier daño encontrado, o el lugar en el que ha tenido lugar o donde se sospecha que haya tenido lugar el contacto, especialmente para aeronaves fabricadas con materiales compuestos. *Immediately report any damage found, or the location where contact has occurred or is suspected, especially for aircraft made with composite materials.*
- c) Cuando se hayan encontrado daños o cuando haya tenido lugar o se sospecha que haya habido un contacto, no mueva ningún GSE hacia o desde el avión en la zona en la que se hayan encontrado los daños hasta que se haya completado la inspección y se haya otorgado la autorización para proceder. *When damage is found or when contact has occurred or is suspected, do not move any GSE to or from the aircraft in the area where damage has been found until inspection is completed and authorization to proceed is granted.*
- d) El personal que trabaja con o alrededor de los vehículos y los equipos debe protegerse para evitar que si lleva ropa suelta, pelo largo, o accesorios o bisutería que cuelgue, ya que éstos puedan convertirse en un riesgo, por ejemplo, quedando enganchados o atrapados en el equipo. *Personnel working with or around vehicles and equipment must protect themselves to prevent loose clothing, long hair, or hanging accessories or jewelry that may pose a risk, such as getting caught or trapped in the equipment.*
- e) Utilice todos los elementos de seguridad de los GSE, por ejemplo, sensores de proximidad, parachoques, barandillas, estabilizadores, durante las operaciones de servicio al avión. *Use all safety features of GSE, such as proximity sensors, bumpers, handrails, stabilizers, during aircraft servicing operations.*
- f) Asegúrese que los paragolpes de goma no se comprimen contra el fuselaje de la aeronave. *Ensure that rubber bumpers do not compress against the aircraft fuselage.*



Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

- g) La verificación adicional del estado y operación de los equipos se realizará a través del plan de auditorías o programa de cumplimiento operacional vigente. *Additional verification of equipment status and operation will be conducted through the current audit plan or operational compliance program.*

#### 2.5.2 Requerimientos básicos operativos para los Equipos de Apoyo en tierra (GSE) *Operational Basic Requirements for Ground Support Equipment* (IGOM 3.1.3.2)

- a) Los operadores deberán verificar el equipo de apoyo en tierra (GSE) asignado antes del uso inicial (Una vez al día) y previo a su uso para cada vuelo en particular los frenos de estacionamiento, la goma de protección en parales y plataforma según aplique, los sistemas de seguridad que apliquen y retirando el FOD del mismo. En caso de encontrar defectos, se notificará dicho GSE, se etiquetará como «Fuera de servicio» según aplique en cada estación y se retirará de las operaciones cuando corresponda. *Operators shall inspect the assigned ground support equipment (GSE) before initial use (Once a day) and prior to use for each specific flight, checking the parking brakes, protective rubber on stands and platform as applicable, applicable safety systems, and removing Foreign Object Debris (FOD). In case of defects, the GSE shall be reported, tagged as "Out of Service" as applicable at each station, and withdrawn from operations as necessary.*
- b) Guarde todos los cables y mangas, cuando corresponda, previo a su transporte o cuando no estén en uso. *Store all cables and hoses, where applicable, before transport or when not in use.*
- c) Los GSE no impedirán la realización de otras operaciones de servicios de handling de aeronaves que estén en curso a menos que haya un motivo importante para ello. *GSE shall not hinder the performance of other aircraft handling operations that are underway unless there is a significant reason to do so.*
- d) No lleve personal adicional durante el movimiento del GSE sin un asiento o lugar autorizado (Aplique el principio “no hay viaje sin asiento”). Solamente personal autorizado por la aerolínea, puede conducir o viajar en un vehículo de Operaciones Terrestres. *Do not carry additional personnel during GSE movement without an authorized seat or place (Apply the principle of "no ride without a seat"). Only airline-authorized personnel may drive or ride in a Ground Operations vehicle.*
- e) No opere ningún GSE mientras esté utilizando dispositivos electrónicos portátiles (PED). *Do not operate any GSE while using Portable Electronic Devices (PED).*
- f) Los GSE se usarán únicamente para lo que han sido destinados. *GSE shall be used only for their intended purpose.*
- g) Los GSE no deben cruzarse nunca en la trayectoria de una aeronave durante el rodaje, una aeronave a la que se remolca/empuja o en la que están embarcando o desembarcando los pasajeros. Aeronaves y pasajeros siempre tienen derecho a la vía. *GSE shall never cross paths with an aircraft during taxiing, towed/pushed aircraft, or passenger embarkation or disembarkation. Aircraft and passengers always have the right of way.*
- h) Se llevarán los cinturones de seguridad, cuando estén disponibles, de acuerdo con las normas locales excepto cuando se reposicione el equipo en la misma zona operativa, por ejemplo, en el puesto de estacionamiento o en la zona de clasificación de equipaje. *Seatbelts shall be worn, when available, in accordance with local regulations except when repositioning equipment in the same operational area, e.g., at the parking stand or baggage sorting area.*
- i) No conduzca ni remolque un GSE con los mecanismos o plataformas elevadoras en la posición elevada (Escaleras, cargadores, camiones de comidas, camiones de combustible, ambulift, etc.), excepto al final, para colocarlo en la aeronave. *Do not drive or tow GSE with lifting mechanisms or platforms in the raised*

Cap. 2, pág.5-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

*position (e.g., stairs, loaders, catering trucks, fuel trucks, ambulifts, etc.), except when finally positioning it at the aircraft.*

- j) No ponga en funcionamiento la plataforma GSE mientras esté en movimiento. *Do not activate the GSE platform while it is in motion.*
- k) No permita el traslado de ningún GSE (por ejemplo, tractores, transportadores de palets, equipajes o carros de carga y carretillas de mano) ni que sea colocado debajo del fuselaje. *Do not allow the movement of any GSE (e.g., tractors, pallet transporters, baggage carts, and hand trolleys) or placement beneath the fuselage.*
- l) Una vez que el GSE motorizado se encuentre en la posición de servicio o cerca de la aeronave: *Once the motorized GSE is in the service position or near the aircraft:*
  - 1. Aplique el freno de parqueo con el selector de marchas en posición park/estacionamiento o neutral (si no hay selección para park). *Apply the parking brake with the gear selector in the park/parking position or neutral (if no park selection).*
  - 2. Apague el motor, a menos que sea necesario para pasar al modo operativo o de servicio. *Turn off the engine unless necessary to switch to operational or service mode.*
  - 3. Coloque los calzos en las ruedas del GSE, donde aplique. *Place chocks on the GSE wheels, where applicable.*

Los siguientes equipos de tierra (GSE) requieren el uso de calzos al estar en servicio a la aeronave (Marshalling Plan) *The following GSE require the use of chocks when in service to the aircraft (Marshalling Plan):*

Catering Truck – Camión de servicio de comidas      Lavatory Service Truck - Servicio de baños *Lavatory Service Truck*  
*Catering Truck – Food Service*

Water Service Truck – Servicio de agua Potable      Conveyor Belt – Cinta transportadora *Coveyor Belt Potable Service Truck*



Cuando se colocan los calzos al GSE: *When placing chocks on GSE:*

Cap. 2, pág.5-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

1. Coloque un calzo delante y otro calzo detrás de la misma rueda. *Place one chock in front and another chock behind the same wheel.*
2. Los calzos estarán centrados y en contacto con la rueda. *Chocks shall be centered and in contact with the wheel.*

Los equipos GPU Ground Power Unit/Unidad de Poder Eléctrico, ASU Air Start Unit/Arrancador y ACU Air Conditioning Unit/Aire Acondicionado, si bien tienen su propio sistema de frenado, la colocación de calzos es conveniente para el refuerzo de la seguridad. *Ground Power Unit (GPU), Air Start Unit (ASU), and Air Conditioning Unit (ACU), while having their own braking system, the use of chocks is advisable for enhanced safety.*



**Precaución: Caution:**

Recuerde: cuando el sistema de frenado no está operativo (en mal estado), el uso de calzos es obligatorio. *Remember: when the braking system is inoperative (malfunctioning), the use of chocks is mandatory.*

- Copia no controlada*
- m) Si el GSE está equipado con estabilizadores, asegúrese de que éstos se despliegan antes de usar el propio GSE para el servicio. Active cualesquiera otros mecanismos de seguridad, si existen en el equipo. *If the GSE is equipped with stabilizers, ensure they are deployed before using the GSE for service. Activate any other safety mechanisms if present on the equipment.*
  - n) Mientras un GSE autopropulsado se encuentre en modo operativo o de servicio, permanezca en un lugar en el que pueda acceder con facilidad a los controles de emergencia. Esto incluye la proximidad directa de los controles o una ubicación inmediatamente adyacente o accesible, por ejemplo, la bodega de carga en caso de una cargadora ULD, en donde sea necesario usar el sistema de carga de mercancías de la aeronave, dispositivos de sujeción o redes. *While a self-propelled GSE is in operational or service mode, remain in a position where emergency controls can be easily accessed. This includes direct proximity to the controls or an immediately adjacent or accessible location, e.g., the cargo hold in the case of a ULD loader, where cargo loading system, restraint devices, or nets need to be used.*
  - o) Si el GSE autopropulsado no dispone de controles de emergencia externos, el operador permanecerá en la posición de funcionamiento y asumiendo el control del equipo mientras permanezca en modo de funcionamiento o servicio. *If the self-propelled GSE does not have external emergency controls, the operator shall remain in the operating position and assume control of the equipment while it remains in operational or service mode.*

Nota: Como excepción para un tractor de retroceso remolcado (pushback), puede que tengan que dejarse los motores en marcha sin supervisión: *Note: As an exception for a towed pushback tractor, engines may need to be left running unsupervised:*

- Mientras se lleva a cabo una operación de retroceso remolcado (pushback) con una única persona. *While a single-person pushback operation is being conducted.*
- Para evitar un reinicio específico por funciones de mantenimiento. *To prevent a specific restart for maintenance functions.*

Si va a quedar sin supervisión, aplique el freno de estacionamiento y ponga el selector de marchas en posición park, o neutral si no hay selector para park. *If left unsupervised, apply the parking brake and place the gear selector in park, or neutral if there is no park selection.*

- p) Si se dejaran GSE autopropulsados o vehículos sin supervisión en o cerca de la zona ERA por motivos distintos a los contemplados en el apartado anterior: *If self-propelled GSE or vehicles are left unsupervised in/or near the ERA for reasons other than those outlined previously:*
1. No deje el motor en marcha. Solo en condiciones meteorológicas de frío extremo, en las que los procedimientos locales permiten dejar sin supervisión motores arrancados, el GSE autopropulsado o los vehículos deberán calzarse. *Do not leave the engine running. Only in extreme cold weather conditions, where local procedures allow leaving engines running unsupervised, shall self-propelled GSE or vehicles be chocked.*
  2. Aplique el freno de parqueo y seleccionar la caja de cambios “parquear” o “neutral” y donde esté equipado, instale calzos en las ruedas. *Apply the parking brake and select the gearbox to park or neutral and where equipped, install chocks on the wheels.*
- q) Los GPU arrancadores, equipos de aire acondicionado y/o calefacción pueden dejarse funcionando sin supervisión cuando están conectados a la aeronave siempre que, el mantenimiento y los niveles de combustible sean verificados periódicamente y tengan activados sus dispositivos de frenado. *GPU starters, air conditioning, and/or heating units may be left running unsupervised when connected to the aircraft provided that maintenance and fuel levels are periodically checked, and their braking devices are activated.*

### Copia\_no\_controlada

#### Precaución: *Caution:*



Se aplicará una política de «SIN contacto» (es decir, el GSE no deberá tocar la aeronave), para todos los tipos de GSE. *A "NO contact" policy (i.e., GSE shall not touch the aircraft) shall apply for all types of GSE.*

1. Los GSE y las pasarelas de embarque de pasajeros (PBB) que no estén equipadas con sensores de autonivelado se posicionarán de modo que se garantice que: *GSE and passenger boarding bridges (PBBs) not equipped with auto-leveling sensors shall be positioned to ensure that:*
  - i. Los parachoques de goma no toquen el fuselaje del avión para permitir el movimiento vertical del avión durante todo el proceso de servicios en tierra. *Rubber bumpers do not touch the aircraft fuselage to allow for vertical movement of the aircraft throughout the ground service process.*
  - ii. El espacio dejado entre el GSE y el avión no debe permitir que una persona o un equipo grande puedan caer a través de él. De manera orientativa, debe mantenerse un hueco de unos 5 cm (2 pulgadas) o dos dedos entre el dispositivo y el avión. *The gap left between the GSE and the aircraft shall not allow a person or large equipment to fall through it. As a guideline, a gap of about 5 cm (2 inches) or two fingers shall be maintained between the device and the aircraft.*
2. Mantenga una distancia en todo momento entre el GSE y el fuselaje. *Maintain a distance all the time between the GSE and the fuselage.*

#### Excepción: *Exception:*

La política sin contacto no aplica en el caso de GSE y PBB equipados con sensores de autonivelado. Los parachoques protectores de goma pueden tocar ligeramente el avión, pero no se comprimirán contra el fuselaje. *The no-contact policy does not apply to GSE and PBBs equipped with auto-leveling sensors. Rubber protective bumpers may lightly touch the aircraft but shall not compress against the fuselage.*

- r) Al colocar un GSE contra un avión, asegúrese de que se mantiene una distancia libre entre todos los GSE y la aeronave para permitir el movimiento vertical del fuselaje durante todo el proceso de escala en tierra. *When positioning GSE against an aircraft, ensure a clear distance is maintained between all GSE*

Cap. 2, pág.5-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

*and the aircraft to allow for vertical movement of the fuselage throughout the entire ground handling process.*

- s) Siempre que sea posible, todas las barandillas de seguridad deben estar completamente replegadas o bajadas durante el posicionamiento y la retirada. *Whenever possible, all safety handrails shall be fully stowed or lowered during positioning and removal.*
- t) Después de haber posicionado el equipo en la aeronave, eleve o extienda todas las barandillas de seguridad en las cintas transportadoras, cargadoras y otros dispositivos elevadores, excepto cuando exista una restricción debida al tipo de aeronave. *After positioning the equipment at the aircraft, raise or extend all safety handrails on conveyors, loaders, and other lifting devices, except where restricted by aircraft type.*
- u) El GSE estará estacionado en las zonas de estacionamiento designadas para los equipos aeronáuticos, cuando no están en uso. *GSE shall be parked in designated parking areas for aeronautical equipment when not in use.*
- v) No obstaculice el acceso a los equipos de extinción de incendios ni al interruptor de emergencia del hidrante de combustible. *Do not obstruct access to fire extinguishing equipment or the fuel hydrant emergency switch.*

### Copia\_no\_controlada

#### 2.5.3 Equipos de apoyo en tierra no motorizados (GSE) *Non-Motorized Ground Support Equipment* (IGOM 3.1.3.3)

Se tomarán las siguientes precauciones al manejar los GSE no motorizados: *The following precautions shall be taken when handling non-motorized GSE:*

- a) Cuando están estacionados o no están conectados a vehículos motorizados, todos los GSE no motorizados tendrán los frenos y los calzos puestos, con la excepción de las barras de remolque para aviones. *When parked or not connected to motorized vehicles, all non-motorized GSE shall have brakes and chocks in place, except for aircraft tow bars.*
- b) Los elementos unitarios de carga (ULD) estarán asegurados en los carros (dollies) (o remolques/camiones) utilizando los medios apropiados. *Unit Load Devices (ULDs) shall be secured on dollies (or trailers/trucks) using appropriate means.*
- c) Los palets y carros deben remolcarse solo con los topes en posición «levantada» de seguridad y bajarlos/desbloquearlos únicamente cuando se vayan a transferir los contenedores/palets a la plataforma del cargador. *Pallets and dollies shall only be towed with safety stops in the "raised" position and lowered/unlocked only when transferring containers/pallets to the loader platform.*
- d) El número de carritos y carros mano permitidos, generalmente, los establecen las autoridades locales del aeropuerto o el proveedor del servicio en tierra; sin embargo, en condiciones críticas, (por ejemplo, condiciones de superficie resbaladiza, instalaciones saturadas, baja visibilidad) este número debería ser reevaluado y podría ser reducido para garantizar las operaciones seguras en la rampa. *The number of hand carts and dollies allowed is generally determined by the local airport authorities or the ground service provider; however, in critical conditions (e.g., slippery surface conditions, congested facilities, low visibility), this number should be reevaluated and may be reduced to ensure safe ramp operations.*
- e) Durante el transporte con carros de carga y carretillas, la carga deberá estar asegurada de manera adecuada usando cierres, bloqueos, rieles, cortinas y correas. *During transportation with baggage carts and hand trolleys, the load shall be properly secured using latches, locks, rails, curtains, and straps.*

Cap. 2, págs.5-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

- f) La altura total de las cargas deberá permitir levantar cada pieza de la carga durante el embarque y el desembarque de los carros por el personal que espera en tierra. *The overall height of the loads shall allow each piece of cargo to be lifted during loading and unloading from the carts by ground personnel.*
- g) Los bultos ligeros no deberán quedar atrapados entre objetos más pesados. *Light items shall not become trapped between heavier objects.*
- h) Cuando se usan lonas, todas las correas deben estar atadas de manera segura al carro de equipaje. *When using covers, all straps shall be securely tied to the baggage cart.*
- i) Si el GSE está equipado con estabilizadores, asegúrese de que estos se despliegan antes de usar el propio GSE para el servicio. Active cualesquiera otros mecanismos de seguridad, si existen. *If the GSE is equipped with stabilizers, ensure they are deployed before using the GSE for service. Activate any other safety mechanisms if they exist.*
- j) Cuando no están en uso, el sistema de frenos deberá estar activado en toda la cadena de carros de equipaje. *When not in use, the brake system shall be engaged throughout the baggage cart chain.*
- k) Si utiliza una escalera técnica de acceso para abrir y cerrar las puertas del compartimento de carga, positione los escalones en línea recta. No mueva ni vuelva a posicionar la escalera cuando un miembro del personal se encuentre en un escalón. *If using a technical access ladder to open and close cargo compartment doors, position the steps in a straight line. Do not move or reposition the ladder when a staff member is on a step.*
- l) Las unidades de arranque neumáticas (ASU), PCA, y GPU remolcables no deberán estar conectadas al vehículo de remolque y al avión al mismo tiempo, si es posible. Antes de remolcar la unidad, el operador deberá cerciorarse de que la unidad ha sido desconectada del avión. *Towable pneumatic start units (ASU), PCA, and GPU units shall not be connected to both the towing vehicle and the aircraft simultaneously, if possible. Before towing the unit, the operator shall ensure the unit has been disconnected from the aircraft.*

**Peligro: Danger:**



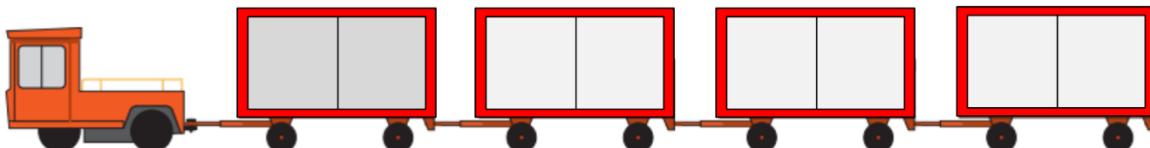
- a) Aunque el traslado manual de los carros de maletas es muy simple, se pueden provocar lesiones. Por lo tanto, se debe tener cuidado adicional durante su manipulación. *Although manual movement of baggage carts is straightforward, injuries can occur. Therefore, extra care should be taken during handling.*
- b) Equipajes o carga no deben ser transportados en equipos que no tengan ese propósito específico. *Baggage or cargo must not be transported on equipment not specifically intended for that purpose.*
- c) Los carros portaequipajes y dollies tienden a derrapar, perder tracción o acortar el radio de giro al realizar curvas, por lo tanto, los conductores deben evitar girar previo o inmediatamente después de pasar un obstáculo. *Baggage carts and dollies tend to skid, lose traction, or shorten the turning radius when making turns, therefore, drivers should avoid turning prior to or immediately after passing an obstacle.*

Durante el movimiento de carros porta equipajes, dollies, planchas y equipo similar: *During the movement of baggage carts, dollies, flatbeds, and similar equipment:*

1. Revisar el estado del enganche del tractor y equipo antes de conectarlos. Se establece 4 como la Cap. 2, pág.5-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

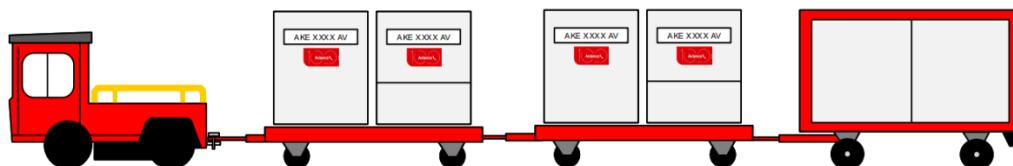
máxima cantidad de equipos enganchados para movimientos entre terminales y 3 máximo en la ERA. Consulte las regulaciones locales, estas cantidades pueden ser menores. *Check the condition of the tractor hitch and equipment before connecting them. Four is set as the maximum number of connected equipment for movements between terminals and three maximum in the ERA. Check local regulations; these quantities may be lower.*



2. Revisar el estado de los carros porta equipajes/ Dollies antes de hacer uso de ellos, (ruedas, sistema de frenos, cortinas, rodillos, enganche, protectores esquineros, etc. *Check the condition of baggage carts/dollies before using them, (wheels, brake system, curtains, rollers, hitch, corner protectors, etc.).*



3. Evitar giros bruscos, sacudidas o paradas bruscas. *Avoid sharp turns, jerks, or sudden stops.*



4. Los equipos vacíos o de menor peso, deben ser ubicados y enganchados a los equipos con mayor peso, para evitar que, en un movimiento inesperado, frenada brusca o velocidad en una curva se genere descarrilamientos o volcamientos de los equipos. *Empty or lighter-weight equipment should be placed and hitched to heavier equipment to prevent derailments or overturns of the equipment in case of unexpected movement, sudden braking, or speed in a curve.*



#### 2.5.4 Conducción segura de equipos de apoyo en tierra y estacionamiento dentro del área de restricción para equipos (ERA) *Safe Operation of Ground Support Equipment and Parking within the Equipment Restriction Area (ERA)* (IGOM 3.1.3.4)

Para verificar el funcionamiento de los GSE y probar las superficies de la plataforma, los operadores deberán seguir las siguientes precauciones cuando conduzcan o estacionen los GSE dentro del Área de restricción para

Cap. 2, pág.5-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

equipos (ERA). *To check the operation of GSE and test platform surfaces, operators shall follow the following precautions when driving or parking GSE within the Equipment Restriction Area (ERA).*

- a) Realizar una parada con todos los vehículos/equipos a motor antes de entrar en la zona ERA o a una distancia de 5 m del avión (prueba de frenos). Esta acción debe llevarse a cabo incluso si no hay línea de demarcación ERA en la plataforma. *Come to a complete stop with all motor vehicles/equipment before entering the ERA zone or within 5 mtrs from the aircraft (brake test). This action must be taken even if there is no ERA demarcation line on the platform.*
- b) No conduzca el GSE a una velocidad superior a las de una persona caminando (3 km/h – 2 mph). *Do not drive the GSE at a speed exceeding that of a walking person (3 km/h - 2 mph).*
- c) Maniobre los GSE con cuidado para evitar accidentes personales o daños al avión. *Maneuver the GSE carefully to avoid personal accidents or aircraft damage.*
- d) Evite realizar giros bruscos cerca del avión, especialmente cuando está remolcando equipos. *Avoid making sharp turns near the aircraft, especially when towing equipment.*
- e) Cuando los GSE se están moviendo cerca del avión y cuando la visibilidad del conductor está, o podría estar restringida, el operador del GSE deberá: *When GSE is moving near the aircraft and when the driver's visibility is or could be restricted, the GSE operator shall:*
  1. Ser guiado por un agente utilizando las señales standard de IATA. Si se pierde el contacto visual con la persona que le guía, el operario del GSE parará la maniobra inmediatamente.  
*O bien: Be guided by a guide man using standard IATA signals. If visual contact with the guide man is lost, the GSE operator shall immediately halt the maneuver. Or:*
  2. Con ayuda de medios adecuados, por ejemplo, detectores de proximidad, sistemas de alerta o ayudas visuales tales como cámaras y espejos. *Use appropriate means, such as proximity detectors, warning systems, or visual aids such as cameras and mirrors.*
- f) Los GSE que no participan directamente en la asistencia del avión no deberán conducirse ni estacionarse dentro de la ERA. *GSE that are not directly involved in aircraft assistance shall not be driven or parked within the ERA.*
- g) No conduzca ni estacione bajo el fuselaje del avión ni del ala. Se pueden aplicar excepciones debido al tipo de aeronave o restricciones locales. Consulte con los Marshalling Plan aprobados. *Do not drive or park under the aircraft fuselage or wing. Exceptions may apply due to the type of aircraft or local restrictions. Refer to approved Marshalling Plans.*
- h) La ubicación o acople de equipos a las aeronaves debe hacerse considerando la ubicación de conectores de acuerdo con el marshalling de cada flota. *The positioning or coupling of equipment to aircraft shall be done considering the location of connectors according to the marshalling of each fleet.*

**Precaución: Caution:**

Realizar (360°) para verificar que la trayectoria de ingreso y salida esté libre de obstáculos antes de poner en marcha el tractor y desplazar cualquier equipo. *Perform a (360°) check to ensure that the entry and exit path is clear of obstacles before starting the tractor and moving any equipment.*

## 2.5.5 Puente de embarque de pasajeros (PBB/PLB Passenger Boarding/Loading Bridge) *Passenger Boarding/Loading Bridge (PBB/PLB)* (IGOM 3.1.3.5) (GRH 3.5.2)

El operador del puente de embarque de pasajeros (PBB/PLB) estará entrenado y autorizado (con su respectiva licencia donde aplique) para utilizar el PBB/PLB y deberá: *The operator of the Passenger Boarding/Loading Bridge*

Cap. 2, pág.5-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

(PBB/PLB) shall be trained and authorized (with the respective license where applicable) to use the PBB/PLB and shall:

- a) Compruebe que la PBB funciona correctamente antes de utilizarla, verificando operatividad de luces, cámaras y alarma de movimiento y la inspección de capotas y bordes salientes que no tengan aristas cortantes que generen daños en la aeronave. El operador del PBB/PLB debe llegar 10 minutos antes de la llegada de la aeronave. *Ensure that the PBB is functioning properly before use, checking the operation of lights, cameras, motion alarm, and inspecting hoods and protruding edges that do not have sharp edges that could damage the aircraft. The PBB operator must arrive 10 minutes before the aircraft arrival.*
- b) Informe de cualquier avería de la PBB a la persona adecuada/autoridad. En caso de que el puente de embarque no esté en correcto funcionamiento, se debe coordinar con Operaciones Terrestres el tener escalera disponible para el desabordaje y abordaje de los pasajeros, según aplique. *Report any PBB malfunction to the appropriate person/authority. If the boarding bridge is not functioning properly, coordinate with Ground Operations to have a staircase available for passenger deplaning and boarding, as applicable.*
- c) Compruebe que en las superficies de paso no existen FOD ni obstáculos y que son seguras para su uso. *Ensure that there is no Foreign Object Debris (FOD) or obstacles on the walkways and that they are safe for use.*  
**Copia\_no\_controlada**
- d) Solamente el operador que manipule la PBB debe estar durante la operación. *Only the operator handling the PBB should be present during the operation.*
- e) La PBB estará totalmente retraída o estacionada en la posición de la zona de seguridad diseñada antes de la llegada y salida. *The PBB shall be fully retracted or parked in the safety zone position before arrival and departure.*
- f) La barrera de seguridad estará siempre colocada si la PBB no está en el avión. *The safety barrier shall always be in place if the PBB is not connected to the aircraft.*

**Peligro: Danger:**



Verifique que la puerta esté cerrada antes de acoplar puente de embarque de pasajeros (PBB/PLB), esto puede causar daños a las aeronaves. *Ensure that the door is closed before attaching the Passenger Boarding>Loading Bridge (PBB/PLB) as this can cause damage to the aircraft.*

- g) Asegúrese que el recorrido de desplazamiento está libre antes de mover el PBB. *Ensure that the travel path is clear before moving the PBB.*
- h) Cuando posicione la PBB en las puertas y la visión del conductor/operador sea restringida, ayúdese de otra persona que le guíe. *When positioning the PBB at the gates and the driver/operator's vision is restricted, seek assistance from another person to guide.*
- i) Asegúrese que la persona que le guía pueda juzgar con precisión y comunicarse mediante señales al conductor/operador. Pare inmediatamente si pierde el contacto visual con la persona que le guía. *Ensure that the person guiding can judge accurately and communicate through signals to the driver/operator. Stop immediately if visual contact with the person guiding is lost.*

**Precaución: Caution:**

Un guía no es necesario si la PBB dispone de sistemas que permiten al operador juzgar con precisión las separaciones y conocer la posición exacta respecto del avión (por ejemplo, sensores, cámaras, etc). *A guide is not necessary if the PBB has systems that allow the operator to accurately judge separations and know the exact position relative to the aircraft (e.g., sensors, cameras, etc.).*

- j) Mueva la PBB lentamente hacia el avión, evitando cualquier sensor o protuberancia, hasta que el parachoques protector toque el avión o hasta que los detectores de proximidad de la PBB detengan el movimiento. *Move the PBB slowly towards the aircraft, avoiding any sensors or protrusions, until the protective bumper touches the aircraft or until the PBB's proximity detectors stop the movement.*
- k) Asegúrese que la PBB no entra en contacto con el borde de ataque de la raíz del ala que se extiende por debajo de ciertas puertas de acceso de la cabina, ni con ningún otro sensor. *Ensure that the PBB does not contact with the leading edge of the wing root extending below certain cabin access doors or with any other sensor.*
- l) Asegúrese de que las guías deslizantes y las cubiertas de la PBB estén totalmente recogidas durante el posicionamiento y que únicamente se extienden al completo una vez que el equipo se encuentre en posición. *Ensure that the sliding guides and covers of the PBB are fully retracted during positioning and only extend fully once the equipment is in position.*
- m) Mantenga suficiente espacio entre la parte inferior de la puerta de cabina del avión o siga las marcas de las puertas de cabina. Esta acción reduce la posibilidad de que la puerta del avión descance sobre la PBB en el caso que el avión se asiente durante la carga/descarga. *Maintain sufficient space between the bottom of the aircraft cabin door or follow the cabin door markings. This action reduces the possibility of the aircraft door resting on the PBB in case the aircraft settles during loading/unloading.*
- n) Acople cualquier sistema o sensor de seguridad y el autoelevador, si procede. Si la PBB no está equipada con un autoelevador, la PBB debe ser atendida por un operario, siempre que se esté posicionada en el avión. *Connect any safety system or sensor and the self-elevator, if applicable. If the PBB is not equipped with a self-elevator, the PBB must be attended by an operator whenever it is positioned at the aircraft.*
- o) No deje espacio suficiente entre la PBB y el avión como para que quepa una persona o un equipo y se caiga. *Do not leave enough space between the PBB and the aircraft for a person or equipment to fit and fall.*
- p) Inspeccione la puerta y las zonas alrededor en busca de daños, en caso de detectar algún daño en la puerta o áreas alrededor de esta contacte al personal de mantenimiento, líder/supervisor de rampa y/o piloto según aplique para que mantenimiento verifique si el daño ha sido previamente controlado o si este es nuevo y la aeronave requiere algún chequeo adicional para continuar con su próximo vuelo. En caso contrario notifique a su jefe inmediato. *Inspect the door and the surrounding areas for damage. If any damage to the door or surrounding areas is detected, contact maintenance personnel, ramp leader/supervisor, and/or pilot as applicable for maintenance to check if the damage has been previously controlled or if it is new and the aircraft requires any additional checks to continue with its next flight. Otherwise, notify your immediate supervisor.*
- q) Cierre la puerta de la cabina antes de quitar la PBB. *Close the cockpit door before removing the PBB.*
- r) Cuando esté acoplada la PBB, asegúrese que la manguera del PCA y los cables de la GPU se hayan desconectado del avión antes de mover la pasarela a no ser que sea necesaria para la operación y esté autorizada esta labor. *When the PBB is attached, ensure that the PCA hose and GPU cables have been disconnected from the aircraft before moving the gangway unless it is necessary for operation and it is authorized to perform this task.*

Cap. 2, pág.5-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*disconnected from the aircraft before moving the gangway unless it is necessary for the operation and this task is authorized.*

- s) Cuando el posicionamiento haya sido finalizado, los controles de la PBB deben estar aislados, según corresponda. *When positioning is completed, the PBB controls must be isolated, as appropriate.*

## 2.5.6 Escaleras de Pasajeros *Passenger Stairs* (IGOM 3.1.3.6)

Se deben tomar las siguientes precauciones al operar escaleras de pasajeros: *The following precautions must be taken when operating passenger stairs:*

- Verificar que las escaleras del pasajero estén operativas antes de usarlas. *Verify that the passenger stairs are operational before use.*
- Compruebe que las superficies no contienen contaminantes y que son seguras para su uso. *Ensure that the surfaces are free from contaminants and safe for use.*
- Las escaleras de pasajeros deberán estar fuera de la zona ERA antes de la salida y llegada del avión. *Passenger stairs must be positioned outside the ERA before aircraft arrival and departure.*
- Asegúrese que la trayectoria de desplazamiento está despejada antes de mover las escaleras. *Ensure that the path of movement is clear before moving the stairs.*



### Peligro: *Danger:*

Verifique que la puerta esté cerrada antes de acoplar la escalera de pasajeros, esto puede causar daños a las aeronaves. *Verify that the door is closed before attaching the passenger stairs, as this can cause damage to the aircraft.*

- Mueva las escaleras de los pasajeros lentamente hacia el avión, evitando cualquier sensor o protuberancia del avión, hasta que los parachoques de protección toquen el avión o los sensores de proximidad del equipo paren el movimiento. *Move the passenger stairs slowly towards the aircraft, avoiding any sensors or protrusions, until the protective bumpers touch the aircraft or the proximity sensors of the equipment stop the movement.*
- Cuando posicione las escaleras de los pasajeros en la puerta del avión y la visión del conductor/operador quede obstruida, se necesitará una persona que lo guíe. *When positioning the passenger stairs at the aircraft door and the driver/operator's vision is obstructed, a guiding person will be required.*
- Asegúrese que la persona que le guía pueda juzgar con precisión y comunicarse mediante señales al conductor/operador. Pare inmediatamente si pierde el contacto visual con la persona que le guía. *Ensure that the guiding person can accurately judge and communicate through signals to the driver/operator. Immediately stop if visual contact with the guiding person is lost.*

Nota: No se requiere de una persona que lo guíe si las escaleras de los pasajeros están equipadas ya sea con sistemas (por ejemplo, sensores) que permitan al operador calcular con exactitud el espacio libre y que las puede posicionar hacia y desde el avión, o con sistemas que automáticamente atraquen o desatraquen las escaleras en el avión. *Note: A guiding person is not required if the passenger stairs are equipped with systems (e.g., sensors) that allow the operator to accurately calculate the clearance and position the stairs towards and away from the aircraft, or with systems that automatically dock or undock the stairs on the aircraft.*

- h) Si las escaleras de los pasajeros son remolcadas, desconéctelas del tractor y luego colóquelas manualmente en el avión. *If the passenger stairs are towed, disconnect them from the tractor and then manually place them on the aircraft.*
- i) Para evitar daños, mantenga la distancia suficiente entre las escaleras de los pasajeros y la parte inferior de la puerta, como indican las marcas de las puertas. *To prevent damage, maintain sufficient distance between the passenger stairs and the bottom of the door, as indicated by the door markings.*
- j) Acople cualquier sistema de seguridad y el autoelevador, si procede. Si las escaleras no están equipadas con un autoelevador, el nivel de la escalera de los pasajeros será monitorizado y justado según requiera. *Attach any safety system and the self-leveler, if applicable. If the stairs are not equipped with a self-leveler, the passenger stairs level will be monitored and adjusted as required.*
- k) Despliegue los estabilizadores si están instalados. No permita que nadie (excepto el operador) utilice las escaleras hasta que se hayan desplegado los estabilizadores. *Deploy the stabilizers if installed. Do not allow anyone (except the operator) to use the stairs until the stabilizers have been deployed.*
- l) Asegúrese de que las guías deslizantes y las cubiertas de la plataforma de la escalera de pasajeros estén totalmente recogidas durante el posicionamiento. *Ensure that the sliding guides and platform covers of the passenger stairs are fully retracted during positioning.*
- m) Extienda las guías laterales una vez abierta la puerta. *Extend the side guides once the door is open.*
- n) Asegúrese que las escaleras de los pasajeros están colocadas de manera que puedan usarse como vía libre de salida en caso de emergencia/evacuación. *Ensure that the passenger stairs are positioned so they can be used as an emergency exit/evacuation route.*
- o) Cierre la puerta del avión antes de retirar la escalera de los pasajeros. *Close the aircraft door before retracting the passenger stairs.*
- p) Una vez que la puerta de la cabina ha sido cerrada, asegúrese que no queda personal en las escaleras antes de retraer los estabilizadores. *Once the cabin door has been closed, ensure that no personnel remain on the stairs before retracting the stabilizers.*
- q) Si las escaleras no están posicionadas en el avión, se retirarán lo suficiente como para permitir el despliegue de las correderas en caso de emergencia. *If stairs are not positioned on the aircraft, they shall be retracted enough to allow the slides to deploy in case of an emergency.*
- r) Si las escaleras de pasajeros son remolcadas cuando se separan del avión, colóquelas manualmente lejos del avión en una posición conveniente antes de conectarlas al tractor. *If passenger stairs are towed when separated from the aircraft, manually place them away from the aircraft in a convenient position before connecting them to the tractor.*

**Peligro: Danger:**

1. Las puertas de la cabina estarán únicamente en la posición abierta si hay un GSE o un mecanismo de embarque colocado en la puerta. *Cabin doors shall only be in the open position if there is GSE or a boarding mechanism placed at the door.*
2. Las puertas de la cabina no deben abrirse jamás sin que haya un equipo colocado en el avión. *Cabin doors must never be opened without equipment in the aircraft.*
3. Existe riesgo de caída mientras que se manipulan las puertas de la cabina de pasajeros. *There is a risk of falling while handling passenger cabin doors.*
4. El despliegue de las rampas puede ser fatal. Si una puerta armada comienza a abrirse, no trate de sujetar la puerta ya que podría resultar gravemente lesionado o podría morir.

Cap. 2, pág.5-13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

al tratar de hacerlo. *Ramps deployment can be fatal. If an armed door begins to open, do not attempt to hold the door as serious injury or death could result from doing so.*

- s) Si se remolcan las escaleras de pasajeros, desconéctelas del tractor y colóquelas manualmente en la aeronave; nunca acople las escaleras con ningún equipo motorizado. *If the passenger stairs are towed, disconnect them from the tractor and manually place them on the aircraft; never couple the stairs with any motorized equipment.*
- t) Mantener un espacio libre adecuado entre las escaleras del pasajero y la parte inferior de la puerta de la cabina, o según lo indiquen las marcas de la puerta de la cabina para evitar daños; se debe garantizar una distancia o separación de 2" (5 cm) entre el borde del protector de caucho y el fuselaje del avión, que permita movimientos libres causados por la diferencia de altura. *Maintain adequate clearance between passenger stairs and the bottom of the cabin door, or as indicated by the cabin door markings to prevent damage; a distance or separation of 2" (5 cm) between the rubber bumper edge and the aircraft fuselage must be ensured to allow free movements caused by height difference.*

#### 2.5.7 Cinta transportadora (Conveyor Belt) *Conveyor Belt* (IGOM 3.1.3.7)

Se deben tomar las siguientes precauciones cuando se opera con una cinta transportadora: *The following precautions must be taken when operating a conveyor belt:*

##### Copia no controlada

- a. No se siente ni se pare en una cinta transportadora mientras esté en funcionamiento (arriba o abajo). Igualmente, no está permitido pararse o caminar sobre las partes laterales de las cintas cuando estén activadas y acoplada a la aeronave. *Do not sit or stand on a conveyor belt while it is in operation (up or down). Similarly, standing or walking on the side parts of the belts when they are activated and connected to the aircraft is not allowed.*
- b. El extremo de la cinta transportadora no deberá introducirse nunca en la bodega de carga de un avión. Excepto cintas transportadoras de diseño específico que requieren el equipo posicionado dentro de la bodega de carga. *The end of the conveyor belt should never be inserted into the cargo hold of an aircraft, except for specifically designed conveyor belts that require equipment positioned inside the cargo hold.*
- c. Posicione y quite la cinta transportadora en línea recta. *Locate and remove the conveyor belt in a straight line.*
- d. Posicione el extremo en un ángulo respecto del umbral de la puerta de la bodega de carga que: *Locate the end at an angle relative to the cargo hold door threshold that:*
  - 1. Permita a los GSE tener acceso a la cinta transportadora sin obstruir las áreas de despliegue de los deslizadores (Toboganes) y las rutas de evacuación de los pasajeros. *Allows GSE to access the conveyor belt without obstructing the deployment areas of the slides and passenger evacuation routes.*
  - 2. Evite que los objetos o personal se caigan entre el extremo de la cinta y el umbral de la puerta. *Prevents objects or personnel from falling between the conveyor belt end and the door threshold.*
- e. La goma de la cinta transportadora nunca debe hacer contacto con el avión. Mantener una distancia mínima entre el caucho protector y el fuselaje de 2 in/5 cm / 2 dedos. *The conveyor belt rubber should never make contact with the aircraft. Maintain a minimum distance between the protective rubber and the fuselage of 2 in/5 cm / 2 fingers.*
- f. Elevar siempre las barandillas de seguridad laterales, tan pronto como se coloque la cinta transportadora. Asegúrese que no están tocando el fuselaje del avión. *Always raise the side safety railings as soon as the conveyor belt is placed. Ensure they are not touching the aircraft fuselage.*
- g. Las barandillas de seguridad pueden ser bajadas/retraídas cuando se realice la carga/descarga de elementos voluminosos. Sin embargo, deben extremarse las precauciones cuando la separación con el fuselaje o los motores de la aeronave sea escasa. En todo caso deberá volverse a colocar en su posición para prevenir caída de personas y objetos. *Safety railings may be lowered/retracted when loading/unloading large items. However, extreme caution must be exercised when the separation from the fuselage or engines is small. In all cases, it must be returned to its position to prevent falls of people and objects.*

Cap. 2, pág.5-14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*loading/unloading bulky items. However, extreme caution must be exercised when the separation from the fuselage or aircraft engines is minimal. In any case, they must be repositioned to prevent the fall of people and objects.*

- h. Asegure que hay una separación adecuada entre los artículos en la cinta transportadora para evitar los atascos. *Ensure there is adequate separation between items on the conveyor belt to prevent jams.*
- i. Ajuste la parte de atrás de la cinta transportadora de manera correcta para evitar la caída de los objetos. *Adjust the back part of the conveyor belt correctly to prevent objects from falling.*
- j. No se pare ni camine sobre la cinta transportadora cuando baje el pasamanos. *Do not stand or walk on the conveyor belt when the handrail is lowered.*
- k. Antes de realizar un giro asegúrese que el fuselaje del avión o cualquier otro obstáculo está fuera de su alcance. *Before making a turn, ensure that the aircraft fuselage or any other obstacle is out of reach.*
- l. Las banda y barandas del equipo deben estar abajo/retraídas antes de acercarlo al avión. *The equipment belts and railings must be down/retracted before bringing it close to the aircraft.*
- m. Colocar calzos en los dos lados de la rueda. *Place chocks on both sides of the wheel.*
- n. Acercar el equipo haciendo uso del hombre guía, solo si el equipo tiene sistemas de proximidad, puede ser acercado sin hombre guía. *Approach the equipment using the guiding man, only if the equipment has proximity systems; it can be approached without a guiding man.*



### 2.5.8 Cargadores de elemento unitario de carga ULD *Unit Load Device Loader (ULD)* (IGOM 3.1.3.8)

Se deben tomar las siguientes precauciones al operar un cargador ULD: *The following precautions must be taken when operating a ULD loader:*

- a) Verificar que las superficies por donde se camina estén libres de contaminantes y sean seguras para su uso. *Verify that the walking surfaces are free from contaminants and safe for use.*
- b) Baje ambas plataformas durante la maniobra. *Lower both platforms during the maneuver.*
- c) El cargador ULD deberá estar fuera de la zona ERA antes de la llegada y salida del avión. *The ULD loader must be outside the ERA zone before the arrival and departure of the aircraft.*
- d) Asegurar que la ruta de movimiento esté despejada antes de mover el cargador ULD. *Ensure the movement path is clear before moving the ULD loader.*
- e) Retraiga o baje la barandilla, las plataformas y las secciones del operador para garantizar un espacio libre adecuado antes de posicionar el cargador ULD, donde sea posible. Asegúrese de que las guías ULD estén en la posición correcta antes de colocar el cargador ULD en la aeronave. *Retract or lower the railing, platforms, and operator sections to ensure adequate clearance before positioning the ULD loader, where possible. Ensure the ULD guides are in the correct position before placing the ULD loader onto the aircraft.*

Cap. 2, pág.5-15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*possible. Ensure that the ULD guides are in the correct position before placing the ULD loader on the aircraft.*

- f) Nunca conduzca un cargador ULD bajo el ala de un avión. (Se tendrán excepciones indicadas en el Marshalling Plan). *Never drive a ULD loader under the wing of an aircraft. (Exceptions will be indicated in the Marshalling Plan)*
- g) Mueva el equipo lentamente hacia el avión, evitando golpear cualquier sensor o partes de la aeronave. *Move the equipment slowly towards the aircraft, avoiding hitting any sensors or parts of the aircraft.*
- h) Si la visibilidad es limitada o el tipo de avión requiere que el equipo esté muy cerca del fuselaje, planos o motores, será necesaria una persona para guiar. *If visibility is limited or the type of aircraft requires the equipment to be very close to the fuselage, wings, or engines, a person will be needed to guide.*
- i) Estos equipos nunca deben hacer contacto con el fuselaje del avión, no más cerca de 2 in/5 cm o hasta la indicación del sensor de proximidad (si está equipado). *These equipments must never contact the aircraft fuselage, no closer than 2 in/5 cm or until indicated by the proximity sensor (if equipped).*
- j) No abra / cierre las puertas del compartimento de carga de la aeronave mientras esté parado en un cargador ULD. Utilice las escaleras técnicas y despliegue los estabilizadores, si cuenta con ellas. *Do not open/close the aircraft cargo compartment doors while standing on a ULD loader. Use technical stairs and deploy stabilizers, if available.* Copia\_no\_controlada
- k) Activar cualquier sistema de seguridad y autoelevador si aplica. Si el cargador ULD no está equipado con el sistema de auto elevación, monitoree constantemente la altura de la aeronave y ajuste el equipo para el cargue/descargue previniendo golpear la estructura de la aeronave. *Activate any safety system and auto-leveler if applicable. If the ULD loader is not equipped with the auto-leveling system, constantly monitor the height of the aircraft and adjust the equipment for loading/unloading to prevent hitting the aircraft structure.*
- l) Despliegue estabilizador si están instalados, y levante las barandillas de seguridad. *Deploy stabilizers if installed, and raise safety railings.*
- m) Revisar constantemente las partes del avión que pueden entrar en contacto con el cargador ULD, por ejemplo, el borde de la bodega de carga, puerta de la bodega de carga, fuselaje y planos. *Constantly check the aircraft parts that may contact the ULD loader, such as the cargo hold edge, cargo hold door, fuselage, and wings.*
- n) Ajustar la plataforma delantera del cargador ULD durante el cargue según sea necesario cuando el nivel de la aeronave varíe a medida que cambia la carga. *Adjust the front platform of the ULD loader during loading as necessary when the aircraft level varies as the load changes.*
- o) La plataforma frontal del cargador de ULD no debe subirse ni bajarse cuando una persona está accediendo a las escaleras del equipo. *The front platform of the ULD loader must not be raised or lowered when a person is accessing the equipment stairs.*
- p) No se pare entre el cargador de ULD y los portacontenedores (Dollies). *Do not stand between the ULD loader and the dollies.*
- q) Coloque los portacontenedores correctamente alineados con el cargador de ULD. Utilice un guía, si es necesario. *Properly align the dollies with the ULD loader. Use a guide if necessary.*
- r) Los cargadores de ULD no deben usarse para transportar los ULD a lo largo de la plataforma salvo cuando estén diseñados para ese fin. *ULD loaders should not be used to transport ULDs along the platform unless designed for that purpose.*

Cap. 2, pág.5-16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

- s) No mueva los ULD hasta asegurarse que el personal esté libre de peligros. *Do not move ULDs until ensuring that personnel are free from hazards.*
- t) El portacontenedor o portapallet deberá ser colocado cerca del perímetro de la plataforma del cargador de ULD y deberá estar a la misma altura antes de llevar a cabo la transferencia de un ULD. *The dolly must be placed near the perimeter of the ULD loader platform and must be at the same height before transferring a ULD.*
- u) El uso de una fuerza mecánica externa para trasladar los ULD no debería ser necesario, salvo con los ULD muy pesados que quizás no puedan moverse utilizando solamente la fuerza manual. Tales procesos deberán realizarse con equipo y procedimientos aprobados. *The use of external mechanical force to move ULDs should not be necessary, except for very heavy ULDs that may not be able to be moved using only manual force. Such processes should be carried out with approved equipment and procedures.*
- v) No haga una rotación del ULD en la plataforma elevadora del cargador de ULD mientras esté elevada o en tránsito. *Do not rotate the ULD on the ULD loader lifting platform while it is raised or in transit.*
- w) Todas las personas deben mantenerse alejados de la plataforma elevadora cuando esté bajando o subiendo. *All persons must stay clear of the lifting platform when it is lowering or rising.*
- x) Antes de retirar o volver a colocar el cargador de ULD, asegúrese que cualquier carga colocada en la puerta esté asegurada para evitar su caída. *Before removing or repositioning the ULD loader, ensure that any cargo placed on the door is secured to prevent its fall.*
- y) Siempre que sea posible, retroceda en línea recta a un ritmo de caminata, controlando el espacio libre de todos los lados. *Whenever possible, reverse straight at a walking pace, controlling the clearance from all sides.*
- z) Asegure que la trayectoria del cargador de ULD esté libre de todos los obstáculos antes de iniciar los giros. *Ensure that the ULD loader's path is free from all obstacles before starting turns.*

**Nota:** El cargador ULD debe colocarse en un ángulo de 90 grados con respecto al umbral de la puerta de carga.  
**Note:** *The ULD loader should be positioned at a 90-degree angle to the cargo door threshold.*



**Peligro: Danger:**

No entre ni coloque ninguna parte del cuerpo dentro del área de 'tijera' debajo del cargador de ULD. *Do not enter or place any part of the body in the 'scissor' area under the ULD loader.*

### 2.5.9 Equipo elevador *Lift Equipment* (IGOM 3.1.3.9)

Se deben tomar las siguientes precauciones al operar equipos de elevación/plataforma: *The following precautions must be taken when operating lift/platform equipment:*

- a) La posición final del equipo elevador permitirá un área de trabajo segura mientras esté en su posición elevada en la puerta del avión, para evitar que el personal u objetos se caigan. *The final position of the lift equipment will allow for a safe working area while it is in its elevated position at the aircraft door, to prevent personnel or objects from falling.*
- b) Suba el cuerpo del equipo elevador a la altura correcta para el aprovisionamiento. *Raise the lift equipment body to the correct height for provisioning.*

Cap. 2, pág.5-17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

- c) Verifique la seguridad de los cierres, como corresponda. *Verify the security of locks, as appropriate.*
- d) Verifique la documentación de seguridad, como corresponda. *Check safety documentation, as appropriate.*
- e) Cualquier puerta del equipo elevador que no se utilice para el aprovisionamiento estará cerrada y asegurada. *Any unused lift equipment door for provisioning will be closed and secured.*
- f) Coloque cuidadosamente la rampa o puente transportable en el umbral de la puerta desde el lado de la plataforma, si fuera necesario. *Carefully place the ramp or transportable bridge at the door threshold from the platform side, if necessary.*
- g) El equipo, por ejemplo, el carro de catering y los pasajeros en sillas de rueda deberán entrar y salir de la aeronave empujados. Siempre asegúrese de un intercambio manual. No debe colocarse ningún equipo elevador sobre la plataforma, y no deben transportarse artículos sobre los carritos (por ejemplo, equipos de catering). *Equipment, such as catering carts and passengers in wheelchairs, should enter and exit the aircraft pushed. Always ensure manual exchange. No lift equipment should be placed on the platform, and no items should be transported on carts (e.g., catering equipment).*
- h) Observe continuamente y conozca el espacio libre entre la puerta del avión y la plataforma del equipo elevador. *Continuously observe and be aware of the clearance between the aircraft door and the lift equipment platform.* Copia\_no\_controlada
- i) Cuando haya acabado el aprovisionamiento retire cuidadosamente la rampa/puente transportable del lado de la plataforma, guárdela de manera segura y cierre la puerta del avión según el apartado 5.4.2.7. *When provisioning is finished, carefully remove the transportable ramp/bridge from the platform side, store it securely, and close the aircraft door as per section 5.4.2.7.*
- j) Los pasajeros o la carga se sujetarán correctamente dentro del equipo elevador. Los pasajeros estarán sentados y deben utilizar cinturones de seguridad. Si los pasajeros utilizan sillas de ruedas, estas deben estar aseguradas durante el movimiento de los equipos de elevación. *Passengers or cargo will be properly secured inside the lift equipment. Passengers will be seated and must use seat belts. If passengers use wheelchairs, these must be secured during lift equipment movement.*
- k) Verifique visualmente si hay obstáculos a ambos lados de los equipos de elevación antes de bajar el equipo. *Visually check for obstacles on both sides of the lift equipment before lowering the equipment.*
- l) Baje el cuerpo del camión a la posición más baja. *Lower the truck body to the lowest position.*
- m) Cierre y asegure todas las puertas del equipo elevador cuando se haya terminado el aprovisionamiento. *Close and secure all lift equipment doors when provisioning is completed.*
- n) Realice una inspección alrededor de la zona para verificar la presencia de FOD y el espacio libre alrededor de los estabilizadores del equipo de elevación. *Conduct an inspection around the area to check for FOD presence and clearance around the lift equipment stabilizers.*
- o) Si la visión queda obstruida, alguien debe servirle de guía. La persona que lo guía deberá ser capaz de calcular con exactitud el espacio libre y comunicar las señales al conductor/operador. Pare inmediatamente si pierde el contacto visual con la persona que le guía. *If visibility is obstructed, someone must serve as a guide. The person guiding should be able to accurately calculate the clearance and communicate signals to the driver/operator. Stop immediately if you lose visual contact with the person guiding you.*
- p) Todos los equipos con sistema elevador para el aprovisionamiento deberán dejar de operar cuando la velocidad del viento sea de 40 nudos (ráfagas). *All equipment with a lift system for provisioning must cease operation when wind speed reaches 40 knots (gusts).*

Cap. 2, pág.5-18

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Peligro: Danger:**

No introduzca ni coloque ninguna parte del cuerpo en el área de «tijera» por debajo del equipo de elevación. *Do not insert or place any part of the body in the "scissor" area below the lift equipment.*

No coloque o retire seguros de los Dollies (entre el Dolly y el cargador) cuando la plataforma del cargador se encuentre elevada, esto puede generar atrapamiento severo, con riesgo de lesión fuerte. *Do not place or remove Dollies locks (between the Dolly and the loader) when the loader platform is raised, as this may cause severe entrapment, with a risk of serious injury.*

**2.5.10 Tractor /remolque eléctrico para equipaje *Baggage Tractor/Tug* (IGOM 3.1.3.10)**

Se tomarán las siguientes precauciones cuando se opera con un tractor o un remolque eléctrico para equipaje, EBT: *The following precautions shall be observed when operating a baggage tractor or tug, EBT:*

- (a) Conduzca los tractores dentro de los límites de velocidad de conformidad con las regulaciones locales aeroportuarias y tenga cuidado para evitar giros bruscos, sacudidas y paradas bruscas. *Drive tractors within speed limits in accordance with local airport regulations and take care to avoid sharp turns, jerks, and sudden stops.*
- (b) Limite el número de carros y carretillas en un tren al máximo especificado por las regulaciones locales aeroportuarias. *Limit the number of carts and dollies in a train to the maximum specified by local airport regulations.*
- (c) No intente hacer giros bruscos cerca del avión. *Do not attempt sharp turns near the aircraft.*
- (d) Manténgase a una distancia de por lo menos 1 m (3 pies) del fuselaje. *Maintain a distance of at least 1 m (3 ft) from the fuselage.*

*Copia no controlada*

**2.5.11 Transportador de ULD *ULD Conveyor* (IGOM 3.1.3.11)**

Se deben tomar las siguientes precauciones al operar los transportadores de ULD: *The following precautions must be taken when operating ULD conveyors:*

- (a) No se siente ni se ponga de pie en la bancada del rodillo. *Do not sit or stand on the roller bed.*
- (b) No se coloque de pie entre el transportador del ULD y los cargadores del ULD o los carritos. *Do not stand between the ULD conveyor and the ULD loaders or carts.*
- (c) Coloque el transportador del ULD en un ángulo de 90 grados respecto del cargador del ULD/carrito para asegurar la transferencia segura de la carga. *Place the ULD conveyor at a 90-degree angle to the ULD loader/cart to ensure safe cargo transfer.*
- (d) Si dispone de una plataforma elevadora: *If equipped with a lift platform:*
  - 1. No transporte los ULD por la rampa con la plataforma en posición elevada. *Do not transport ULDs up the ramp with the platform in the raised position.*
  - 2. No eleve la plataforma hasta el posicionamiento final en el avión. *Do not raise the platform to the final position in the aircraft.*
- (e) Se utilizará un guía cuando la visibilidad del operario esté, o pueda estar obstruida (p. ej. al retroceder con un ULD en un Transportador no equipado con cámaras o espejos que proporcionen visibilidad completa de la trayectoria del movimiento previsto). Si se pierde contacto visual con la persona que le guía, el operario parará la maniobra del Transportador del ULD inmediatamente. *A guide will be used when the operator's visibility is, or may be obstructed (e.g., when reversing with a ULD on a conveyor not equipped with cameras or mirrors*

---

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*Sección 5 – Instrucciones de seguridad para el uso/trabajo con GSE – *Section 5 Safety Instructions for Operating/ Working with GSE*

*providing complete visibility of the intended movement path). If visual contact with the guiding person is lost, the operator will immediately stop the ULD conveyor maneuver.*

- (f) Mientras se maniobre en la ERA se circulará con una marcha baja y a velocidad inferior a la de una persona caminando. *While maneuvering in the ERA, operate at a low gear and at a speed slower than walking pace.*

Nota: Para los dispositivos combinados transportador/cargador del ULD, véase el apartado 2.5.8 para conocer las precauciones adicionales. *Note: For combined ULD conveyor/loader devices, refer to section 2.5.8 for additional precautions.*

---

FIN DE SECCIÓN

Copia\_no\_controlada

Cap. 2, pág.5-20

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 6 - Características Generales de los GSE por tipo de flota - *Section 6 General Characteristics of GSEs by fleet type*

## 2.6 Características Generales de los GSE por tipo de flota - *General Characteristics of GSEs by fleet type*

### 2.6.1 A319 - A320/A320NEO

Sistema - <i>System</i>	Requerimientos - <i>Requirements</i>	Notas - <i>Notes</i>
<b>Eléctrico - <i>Electrical</i></b>	Tipo - <i>Type</i> Requerimiento de poder <i>Power Requirement</i>	115/200V AC 1 x 90 kVA 3 fases/ <i>phase</i> 400 Hz
<b>Aire Acondicionado <i>Air Conditioning</i></b>	Máxima tasa de flujo <i>Maximum Flow Rate</i> Máxima presión de salida <i>Maximum Output Pressure</i> Capacidad de enfriamiento <i>Cooling Capacity</i> Capacidad de calentamiento <i>Heating Capacity</i> Capacidad mínima <i>Minimum Capacity</i>	LP 1.5 kg/seg LP 35 mbar 105000 kcal/h 2000000 BTU/h 48/37/220 - 75/42/0 <sup>(1)</sup> 1 x 8 in. AS4262 Conexión tipo B. <i>AS4262 Type B connection</i> OAT: 38°C Temp Cabina- 26°C -30 mins OAT: -23°C Temp Cab 21°C -30 mins 1 x 3 in. Conexiones MS 33740 (ISO TC20)
<b>Neumático Motor <i>Pneumatic Engine</i> CFM56-5A</b>	Presión Máxima <i>Maximum Pressure</i> Presión mínima <i>Minimum Pressure</i> Capacidad Total <i>Total Capacity</i>	60 psig <sup>(2)</sup> 22 psig <sup>(3)</sup> 200L 1 Tanque
<b>Agua Potable <i>Potable Water</i></b>	Presión Máxima <i>Maximum Pressure</i> Tasa de flujo Recomendada <i>Recommended Flow Rate</i> Capacidad total de Desecho <i>Total Waste Capacity</i>	3.45 bar 60L/min 170 L 1 Tanque
<b>Servicio de Baños <i>Lavatory</i></b>	Capacidad total de "Rinse" <i>Total Rinse Capacity</i> Precarga total - <i>Total Precharge</i> Presión máxima de Salida <i>Maximum Delivery Pressure</i> Tasa de flujo recomendada <i>Recommended Flow Rate</i>	57 L 8.5 L 2.4 bar 38 L/min

- (1) Rango de capacidad para mantener el motor en estado "idle" en 70s, Flujo de aire (Kg/min)/Presión de suministro de aire (PSIA/Temperatura de suministro de aire (°C). *Capacity range to idle in 70s, Airflow (kg/min)/Air Supply Pressure (PSIA)/(Air Supply Temperaure (°C).*
- (2) Máxima presión del ducto al nivel del mar. *Max duct pressure at sea level.*
- (3) Mínima presión al conectar en tierra/nivel del mar. *Min pressure at ground connection/sea level.*
- (4) Rango de capacidad para mantener el motor en estado "idle" en 60s, Flujo de aire (Kg/min)/Presión de suministro de aire (PSIA/Temperatura de suministro de aire (°C). *Capacity range to idle in 60s, Airflow (kg/,min)/Air Supply Pressure (PSIA)/(Air Supply Temperaure (°C).*

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 6 - Características Generales de los  
 GSE por tipo de flota - *Section 6 General  
 Characteristics of GSEs by fleet type*

## 2.6.2 AIRBUS A330-200

Sistema	Requerimientos		Notas
<b>Eléctrico</b>	Tipo Requerimiento de poder	115/200V AC 2 x 90 kVA 1 x 120 -140	3 fases 400 Hz 2 Salidas
<b>Aire Acondicionado</b>	Máxima tasa de flujo Máxima presión de salida Capacidad de enfriamiento  Capacidad de calentamiento	3.2 kg/seg 70 mbar 280000 kcal/h  550000 BTU/h	2 x 8 in. AS4262 Conexión tipo B  OAT: 38°C Temp Cabina-C 27°C -30 mins OAT: -23°C Temp Cabina-C 21°C -30 mins
<b>Neumático Motor PW4000</b>	Capacidad mínima  Presión Máxima Presión mínima	63/34/220 - 88/36/35 <sup>(1)</sup>  Copia no controlada	2 x 3 in. Conexiones MS 33740 (ISO 2026) Temperatura ambiente +15°C
<b>Neumático Motor RB211 – Trent</b>	Capacidad mínima  Presión Máxima Presión mínima	85/45/220 - 112/48/85 <sup>(4)</sup>	2 x 3 in. Conexiones MS 33740 (ISO 2026) Temperatura ambiente +0°C
<b>Neumático Motor GE CF6-80E1</b>	Capacidad mínima  Presión Máxima Presión mínima	37/22/220 - 68/28/0 <sup>(5)</sup>  60 psig <sup>(2)</sup>	2 x 3 in. Conexiones MS 33740 (ISO 2026) Temperatura ambiente +15°C
<b>Agua Potable</b>	Capacidad Total Presión Máxima Tasa de flujo Recomendada	700 L/ 1050 L 8.62 bar 60L/min	Estándar (2 tanques) / Opcional (3 tanques)
<b>Servicio de Baños</b>	Capacidad total de Desecho Capacidad total de “Rinse” Precarga total Presión máxima de Salida Tasa de flujo recomendada	700 L/ 1050 L 100 L 36/54 L 2.4 bar 38 L/min	2 tanques / 3 tanques Por tanque 2 tanques / 3 tanques

- (1) Rango de capacidad para mantener el motor en estado “idle” en 95s, Flujo de aire (Kg/min)/Presión de suministro de aire (PSIA/Temperatura de suministro de aire (°C)
- (2) Máxima presión del ducto al nivel del mar
- (3) Rango de capacidad para mantener el motor en estado “idle” en 90s, Flujo de aire (Kg/min)/Presión de suministro de aire (PSIA/Temperatura de suministro de aire (°C)
- (4) Rango de capacidad para mantener el motor en estado “idle” en 60s, Flujo de aire (Kg/min)/Presión de suministro de aire (PSIA/Temperatura de suministro de aire (°C)

AIRCRAFT TYPE/MODEL: AIRBUS A330-200 (*English version*)

System	Requirements			Notes
Electrical	Type		115/200V AC	3 Phase 400 Hz
	Power Requirement		2 × 90 kVA	
Air Conditioning	Maximum Flow Rate	LP	3.2 kg/sec	2 × 8 in. AS 4262 'type B' connection
	Maximum Output Pressure	LP	70 mbar	
	Cooling Capacity		280000 kcal/h	OAT: 38°C–Cabin Temp: 27°C–30 mins
	Heating Capacity		550000 BTU/h	OAT: -23°C–Cabin Temp: 21°C–30 mins
Pneumatic	Minimum Capacity		63/34/220–88/36/35 <sup>(1)</sup>	2 × 3 in. MS 33740 (ISO 2026) connections
PW4000 engine	Maximum Pressure			ambient Temp +15°C
	Minimum Pressure			
Pneumatic	Minimum Capacity		85/45/220–112/48/85 <sup>(4)</sup>	2 × 3 in. MS 33740 (ISO 2026) connections
RB211 –Trent engine	Maximum Pressure			ambient Temp +0°C
	Minimum Pressure			

*Copia\_no\_controlada*

Pneumatic	Minimum Capacity		37/22/220–68/28/0 <sup>(5)</sup>	2 × 3 in. MS 33740 (ISO 2026) connections
GE CF6-80E1 –engin	Maximum Pressure		60 psig <sup>(2)</sup>	ambient Temp +15°C
	Minimum Pressure			
Potable Water	Total Capacity		700 L/1050 L	standard (2 tanks)/ option (3 tanks)
	Maximum Pressure		8.62 bar	
	Recommended Flow Rate		60 L/min	
Lavatory	Total Waste Capacity		700 L/1050 L	2 tanks/3 tanks
	Total Rinse Capacity		100 L	per tank
	Total Precharge		36/54 L	2 tanks/3 tanks
	Maximum Delivery Pressure		2.4 bar	
	Recommended Flow Rate		38 L/min	

<sup>(1)</sup> capacity range to idle in 95s, Airflow (kg/min)/Air Supply Pressure (PSIA)/Air Supply Temperature (°C)<sup>(2)</sup> max duct pressure at sea level<sup>(4)</sup> capacity range to idle in 90s, Airflow (kg/min)/Air Supply Pressure (PSIA)/Air Supply Temperature (°C)<sup>(5)</sup> capacity range to idle in 70s, Airflow (kg/min)/Air Supply Pressure (PSIA)/Air Supply Temperature (°C)**Aircraft Handling Information:**

The arc of opening/closing cargo compartment doors is lower than the operating sill height.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 6 - Características Generales de los  
GSE por tipo de flota - *Section 6 General  
Characteristics of GSEs by fleet type*

### 2.6.3 BOEING B787- 800

Sistema - <i>System</i>	Requerimientos - <i>Requirements</i>
<b>Sistema Eléctrico</b> <i>Electrical System</i>	Conectores Fuente: <i>Qty. of connector points</i> (2) 120 KVA y (1) 90 KVA (3 receptores - <i>connector points</i> ) Altura mínima de conexión – <i>Minimum height from ground</i> : 81 in (2.0 m) Altura máxima de conexión – <i>Maximum height from ground</i> : 108 in (2.7 m)
<b>Aire Acondicionado</b> <i>Conditioned Air [2]</i>	(1) 90 tons (nominal) (1) Standard. 8 in (20cm) conexión de la aeronave Altura mínima de conexión - <i>Minimum height from ground</i> : 71 in (1.8 m) Altura máxima de conexión: <i>Maximum height from ground</i> : 79 in (2.0 m)
<b>Neumático - <i>Pneumatic</i></b>	N/A (Encendido eléctrico - <i>electric start</i> )  <del>Copia no controlada</del>
<b>Agua Potable – <i>Potable water</i></b>	Capacidad de agua – <i>Water capacity</i> : 270 galones (1022 litros)
<b>Servicio de Baños - <i>Lavatory</i></b>	Capacidad de desecho – <i>Waste capacity</i> : 430 galones (1628 litros)

[1] Basado en/ *based on* MTW de 503,500 lb (228384 kg) para 787-8.

[2] Cantidad de Aire acondicionado es dependiente del ambiente y condiciones de cabina. Refiérase al ATA 21 en el MFEPD de 787, D011Z009-100 para mayor información. *Amount of air conditioning is dependent on the environment and cabin conditions. Refer to ATA 21 en el MFEPD de 787, D011Z009-100 for more information.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág.6-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 2.7 Seguridad Durante Abastecimiento/Desabastecimiento De Combustible - Safety During Fueling and Defueling (IGOM 3.2)

Normas y recomendaciones generales durante el abastecimiento de combustible, que deben ser ejecutadas tanto en abastecimiento sin o con pasajeros a bordo. Para ampliación de estos procedimientos remítase al Manual de Procedimientos de Combustible. *General rules and recommendations during fueling, which must be executed both when fueling without or with passengers on board. For more information on these procedures, refer to the Fuel Procedures Manual.*

AVA

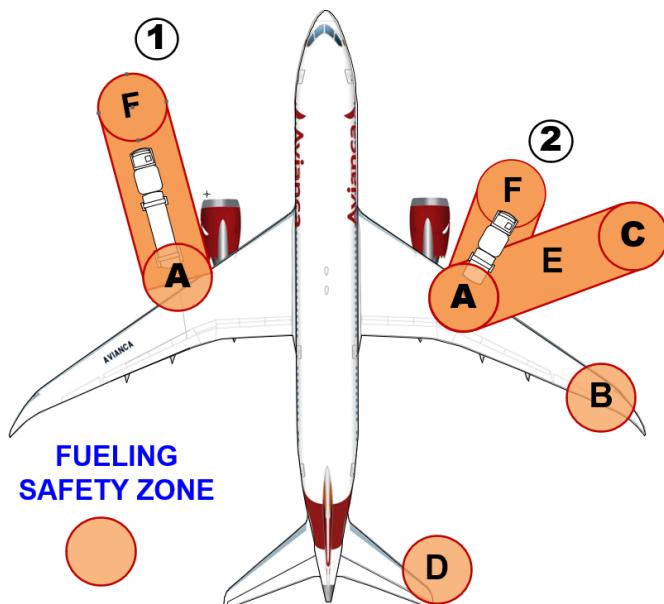
[FPM AVA-FUELING PROCEDURES MANUAL](#)[Link GRH External](#)

**Nota aclaratoria:** El término carga de combustible es equivalente a tanqueo, aprovisionamiento, gaseo o abastecimiento, por tanto, puede ser usado indistintamente en el documento. **Explanatory note:** The term fuel load is equivalent to tanking, provisioning, gassing or supply, therefore, it can be used interchangeably in the document.

### 2.7.1 Zona de seguridad para carga del combustible - *Fueling Safety Zone* (IGOM 3.2.1) (GRH 4.1.4)

La zona de seguridad de carga de combustible (FSZ) (Fuel Safety Zone) se define como un área de al menos 3 metros (10 pies) en cualquier dirección desde el punto central de todas las salidas de ventilación de combustible, tomas de abastecimiento de combustible, hidrantes, mangueras y vehículos de abastecimiento de combustible. Esta distancia puede ser mayor dependiendo de las autoridades locales o civiles. *The fueling safety zone (FSZ) is defined as an area of at least 3 m (10 ft.) in any direction from the center point of all fuel vent exits, refueling ports, aircraft refueling ports, fuel hydrants, fuel hoses and fueling vehicles. This distance may be increased as required by local airport or civil aviation authorities.*

#### EJEMPLO DE ZONA DE SEGURIDAD DE COMBUSTIBLE - AERONAVE JET - *EXAMPLE OF FUELING SAFETY ZONE-JET AIRCRAFT*



REFERENCIA REFERENCE	DESCRIPCIÓN DESCRIPTION
A	Toma/tapón de reabastecimiento de combustible del avión. <i>Aircraft refueling port/plug</i>
B	Salida de ventilación de combustible. <i>Fuel vent exit</i>
C	Pozo del hidrante de combustible. <i>Fuel hydrant pit</i>
D	Salida de ventilación de combustible (según el tipo de aeronave). <i>Fuel vent exit (according to the aircraft type)</i>
E	Mangueras. <i>Hoses</i>
F	Camión cisterna de combustible o dispensador de hidrante. <i>Fuel truck or hydrant dispenser</i>
1	Camión cisterna. <i>Fuel truck</i>
2	Dispensador por Hidrante. <i>Hydrant dispenser</i>

Cap. 2, pág.7-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 7 – Seguridad durante abastecimiento  
o desabastecimiento de combustible  
*Section 7 - Safety During Fueling and Defueling*

## 2.7.2 Normas generales de seguridad en abastecimiento / desabastecimiento de combustible - *General safety rules during fueling and defueling*

Dentro de la FSZ, todo el personal se asegurará de: *Within the FSZ, all personnel shall ensure they:*

- a) No fumar. *Do not smoke.*
- b) No utilizar dispositivos electrónicos portátiles de mano, incluidos teléfonos celulares, reproductores de música portátiles, consolas de juegos portátiles, auriculares ni interphone. *Do not use any handheld PEDs, including cellphones, portable music players, portable game units or earpiece or headset.*
- c) Ingresar en la Zona FSZ (Fuel Safety Zone) solamente cuando lo requiera su función actual. *Enter the FSZ only when required to do so by the current job task/responsibility.*
- d) Asumir que se está cargando combustible comprende cualquier momento en que un vehículo cisterna se encuentra en la plataforma dando servicio al avión y las mangueras están conectadas. *Assume that fueling is taking place anytime a fuel vehicle is on the stand during aircraft servicing and fuel hoses are connected.*
- e) No dejar los vehículos desatendidos con el motor en marcha. *Do not leave vehicle engines running unnecessarily.* **Copia\_no\_controlada**
- f) Posicionar todos los GSE de manera que no obstaculicen la ruta de escape del vehículo cisterna, no es algo obligatorio para los vehículos de repostaje de tipo hidrante, aunque deben tomarse todas las medidas para asegurar una ruta de salida sin obstáculos. *Position all GSE and vehicles so they do not obstruct the fueling vehicle's escape route; this is not a mandatory requirement for hydrant type fueling vehicles, but every effort should be made to ensure a clear exit pathway.*
- g) No permitir que ningún pasajero entre en la zona FSZ. *Do not allow any passengers to enter the FSZ.*
- h) Evitar la utilización de equipos GSE motorizados dentro de la zona FSZ. *Avoid the use of motorized GSE in the FSZ.*
- i) No aparcar ningún equipo en la zona FSZ. *Do not park any GSE in the FSZ.*
- j) Asegurarse que las mangueras están protegidas y que todos los equipos se mantienen a una distancia mínima de 1 metro (3 pies) de cualquier manguera que esté conectada a la cisterna y al avión. *Ensure fuel hoses are protected and all equipment is kept a minimum of 1 m (3 ft.) away from any fuel hose on the stand that is connected between a fuel truck and an aircraft.*
- k) No está permitida la conexión de ningún artefacto eléctrico a la aeronave, incluido el GPU, durante el abastecimiento, solo el APU de la Aeronave se puede encender si está cumpliendo un ciclo normal de funcionamiento. Se puede apagar el APU durante el proceso de Abastecimiento. *The connection of any electrical device to the aircraft, including the GPU, is not permitted during fueling; only the APU of the Aircraft can be turned on if it is complying with a normal operating cycle. The APU can be turned off during the Provisioning process.*
- l) Los motores de Equipo de Tierra que no esté en uso deben estar apagados, con calzos y con frenos. El equipo de tierra debe dejar libre las vías de salida del vehículo de abastecimiento durante todo el proceso. No se debe estacionar Equipo de Tierra debajo de las alas. *Ground Equipment engines that are not in use must be turned off, chocked and braked. The ground team must leave the exit routes of the supply vehicle clear throughout the process. Ground Equipment should not be parked under the wings.*
- m) El GPU se puede encender solamente si se encuentra a una distancia no menor de 6 metros del vehículo de abastecimiento, la conexión con la aeronave se debe hacer previo al inicio del Abastecimiento. En

Cap. 2, pág.7-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

caso de un derrame, si es seguro hacerlo, se debe apagar el GPU. El proceso de abastecimiento combustible y mientras se utiliza un Equipo de Aire Acondicionado, se puede realizar. En el caso de un derrame se debe apagar el equipo inmediatamente. *The GPU can only be turned on if it is at a distance of no less than 6 meters from the supply vehicle, the connection with the aircraft must be made prior to the start of the Supply. In the event of a spill, if it is safe to do so, the GPU should be turned off. The fuel supply process and while using an Air Conditioning Equipment can be carried out. In the event of a spill, the equipment must be turned off immediately.*

- n) Equipos con ruedas metálicas, no deben circular por la Zona de Seguridad. *Equipment with metal wheels must not circulate in the Safety Zone.*
- o) De preferencia los vehículos deben aproximarse de manera frontal, de hacerlo de reversa debe tener un guía. *Preferably the vehicles should approach from the front, if doing so in reverse they must have a guide.*
- p) Las Mangueras no deben bloquear las puertas de las Aeronave. *Hoses must not block the doors of the Aircraft.*
- q) Se debe asegurar una conexión entre el vehículo y la aeronave, para el manejo de descargas Eléctricas. *A connection must be ensured between the vehicle and the aircraft, to handle Electrical discharges.*
- r) Los sistemas de apagado de emergencia deben estar siempre visibles a todo el personal de OT. *Emergency shutdown systems must always be visible to all GRH personnel.*
- s) El operador del vehículo debe controlar el abastecimiento con un dispositivo de corte rápido o deadman y permanecer fuera de la cabina del vehículo todo el tiempo. *The vehicle operator must control the supply with a quick cut-off device or deadman and remain out of the vehicle cabin at all times.*
- t) No se deben mover plataformas del vehículo durante el Abastecimiento. *Vehicle platforms must not be moved during Supply.*
- u) El operador debe hacer una revisión visual de su vehículo para asegurar que ninguna manguera siga conectada o fuera de su sitio, previo a cualquier movimiento. *The operator must visually check his vehicle to ensure that no hose is still connected or out of place, prior to any movement.*

### *Operaciones de abastecimiento*

#### **2.7.3 Previo al abastecimiento de combustible - *Prior to fueling***

Tenga en cuenta las siguientes consideraciones básicas: *Keep the following basic considerations:*

- a. La ruta de escape del camión siempre debe permanecer despejada. *The fueling truck escape route must always remain clear.*
- b. Nunca se debe iniciar el tanqueo de la aeronave con tormenta eléctrica. *Aircraft fueling should never begin during a thunderstorm.*

Nota: La programación del tanqueo será efectuada por personal de mantenimiento, por el proveedor de combustible o proveedor de tierra en las bases donde se tenga implementado el técnico on call (verificar contrato vigente en cada estación). *Note: Fueling panel programming will be carried out by maintenance personnel, by the fuel supplier or ground service provider in the stations where the on-call technician is implemented (verify current contract at each station).*

1. Recibir la orden de tanqueo (boleto de abastecimiento de combustible) verificando número de vuelo, matrícula y cantidades. *Receive the tanking order (fuel supply ticket) verifying flight number, registration and quantities.*
2. Realizar test de luces del panel de combustible (si aplica, según la flota) y programar el panel con la información enviada por el despacho con la cantidad de combustible requerido. *Perform a fuel panel*

Cap. 2, pág.7-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

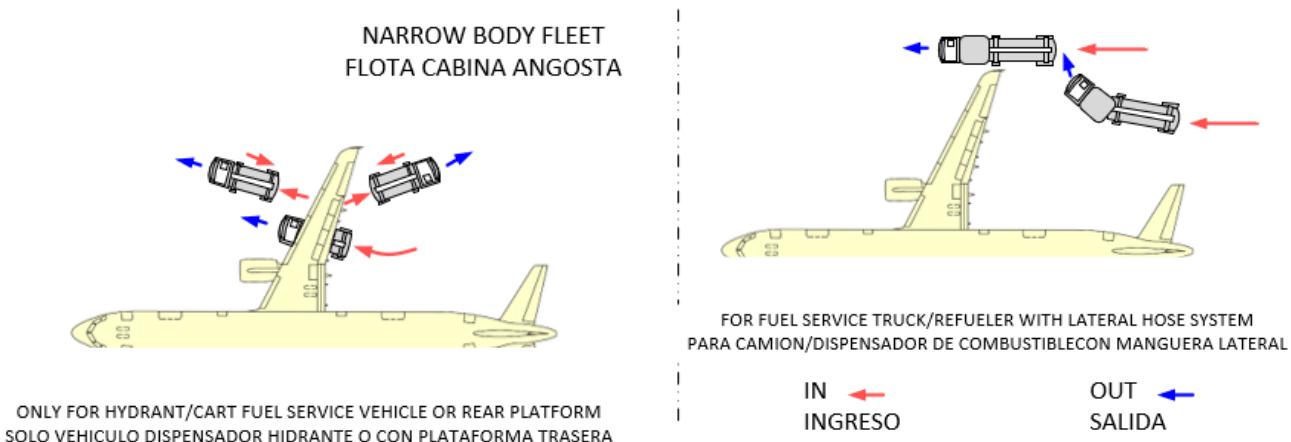
*light test (if applicable, depending on the fleet) and program the panel with the information sent by the dispatch with the required amount of fuel.*

3. En caso de que el panel no presente información de cantidades, realice un reset (reinicio) al panel con el botón de encendido, si la falla persiste informar a mantenimiento. *If the fuel panel does not present quantity information, reset the panel with the power button; if the fault persists, inform maintenance.*
4. Verificar que el proveedor de combustible conecte cable de antiestática y la boquilla de la manguera entre el avión y el carro tanque. *Verify that the fuel supplier connects antistatic cable and hose nozzle between the aircraft and the tank car.*
5. Confirmar que no hay pasajeros a bordo e informar al proveedor de combustible para iniciar el tanqueo. *Confirm that there are no passengers on board and inform the fuel supplier to start fueling.*
6. Verificar antes de cada tanqueo que el proveedor de combustible realice la prueba de claro y brillante para comprobar la ausencia de agua y partículas en el combustible y que haya verificado la limpieza del Pit (tanqueo por hidrante) en estaciones donde aplique. *Verify before each fueling that the fuel supplier performs the clear and bright test to verify the absence of water and particles in the fuel and has verified the cleanliness of the Pit (hydrant fueling) at stations where applicable.*

### Copia\_no\_controlada

#### 2.7.4 Procedimiento abastecimiento de combustible – *Fueling procedure*

DIAGRAMA DE ACERCAMIENTO PARA TANQUEO – *MARSHALLING PLAN FOR FUELLING*



ACERCAMIENTO CON HOMBRE GUÍA SOLO CUANDO SE MUEVE EN REVERSA

*APPROACHING WITH GUIDE PERSON ONLY WHEN VEHICLE MOVE IN REVERSE*

1. Parquear el camión de acuerdo al respectivo Marshalling de acercamiento de tanqueo/gaseo para cada equipo. *Park the truck according to the respective tanking/gassing approach Marshalling for each fleet.*
2. Conectar cable de estática a la aeronave. *Connect static cable to the aircraft.*
3. Abrir la bahía de tanqueo y seleccionar la cantidad de combustible a abordar. *Open the tank bay and select the amount of fuel to board.*

Cap. 2, pág.7-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 7 – Seguridad durante abastecimiento o desabastecimiento de combustible  
*Section 7 - Safety During Fueling and Defueling*

4. Conectar manguera de combustible a la aeronave. *Connect fuel hose to the aircraft*
5. Informar a las personas dentro de la aeronave el inicio del tanqueo. *Inform the people inside the aircraft or start of fueling.*
6. En caso de derrame de combustible se debe notificar inmediatamente a bomberos y/o aplicar el procedimiento de seguridad establecido para estos eventos. *In the event of a fuel spill, the firefighters must be immediately notified and/or the safety procedure established for these events must be applied.*
7. Iniciar aprovisionamiento de combustible; El encargado del aprovisionamiento previa validación con los tripulantes, dará la autorización de iniciar el tanqueo de la aeronave al proveedor. *Start fueling; The person in charge of supply, after validation with the crew, will give authorization to start tanking the aircraft to the supplier.*
8. Verificar cantidad de combustible vs orden de tanqueo y colocar los interruptores en posición apagado, cerrar panel. *Check the fuel quantity vs. tanking order and place the switches in the off position, close the panel.*
9. Informar a la tripulación de cabina de mando/mantenimiento según aplique en cada base por contrato que se encuentran dentro de la aeronave la finalización del tanqueo. *Inform the cockpit/maintenance crew as applicable in each contract base that is inside the aircraft of the completion of the tanking.*

#### 2.7.5 Finalización del abastecimiento de combustible - *Completion of fueling*

- a) Luego de terminar el suministro de combustible desconectar manguera, cierre el acceso en plano. *After finishing the fuel supply, disconnect the hose, close the access panel.*
- b) Recoja la manguera a su posición inicial. *Collect the hose to its initial position.*
- c) Desconecte el cable antiestático de la aeronave y guárdelo en su posición asignada. *Disconnect the antistatic cable from the aircraft and store it in its assigned position.*
- d) Completar recibo de tanqueo y entregarlo al encargado del aprovisionamiento, una copia del recibo al piloto (solo si es requerido). *Complete the fueling receipt and deliver it to the person in charge of supply, a copy of the receipt to the pilot (only if required).*
- e) Registrar la información referente al tanqueo (fecha, vuelo, matrícula, cantidad de combustible con la que llegó el avión, Número tiquete, cantidad de combustible ingresado al avión, contador inicial y final, densidad del combustible y nombre de la persona responsable), en la herramienta que la compañía disponga para tal fin. *Record the information regarding fueling (date, flight, registration, amount of fuel with which the plane arrived, ticket number, amount of fuel entered into the plane, initial and final counter, fuel density and name of the person responsible), in the tool that the company has for this purpose.*

##### Precaución - Caution:

En caso de un overfuel (tanqueo excesivo que no permite que la aeronave pueda efectuar su vuelo), el defuel (desabastecimiento) se debe realizar de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos de Combustible actividad que sería realizada por el técnico de mantenimiento. *In the case of overfuel (excessive fueling that does not allow the aircraft to carry out its flight), the defuel must be carried out in accordance with the provisions of the Fuel Procedures Manual, an activity that would be carried out by the maintenance technician.*

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 7 – Seguridad durante abastecimiento  
o desabastecimiento de combustible  
*Section 7 - Safety During Fueling and Defueling*

## 2.7.6 Suspensión del abastecimiento y posterior desembarque rápido de la aeronave - *Suspension of fuel supply and subsequent rapid disembarkation of the aircraft*

El procedimiento deberá suspenderse y la aeronave desembarcarse de manera rápida (sin equipaje de mano), en caso de presentarse cualquier situación de riesgo asociada al combustible. Ejemplos de estas situaciones, sin que se limite a las siguientes, pueden ser: *The procedure must be suspended and the aircraft disembarked quickly (without hand luggage) in the event of any risk situation associated with fuel. Examples of these situations, without being limited to the following, may be:*

1. Derrame de combustible. *Fuel spill.*
2. Evidencia de escape. *Evidence of escape.*
3. Fuerte olor a combustible, entre otros. *Strong smell of fuel, among others.*

Cuando el Piloto al mando evidencie o sea notificado de alguna de las situaciones descritas, deberá ordenar la suspensión del procedimiento y el desembarque expedito de la aeronave. Ante esta situación, desde cabina de mando se deberá solicitar la asistencia del cuerpo de bomberos a través de la dependencia ATC con la que se tenga contacto, advirtiendo que es una acción preventiva. *When the Pilot in Command sees or is notified of any of the situations described, he must order the suspension of the procedure and the expeditious disembarkation of the aircraft. In this situation, the assistance of the fire department must be requested from the cockpit through the ATC unit with which there is contact, warning that it is a preventive action.*

## 2.7.7 Atención de derrames de combustible - *Fuel Spillage Control* (GRH 4.1.3)

Se establece este procedimiento con el fin de: *This procedure is established in order to:*

- ✓ Eliminar el riesgo de incendio. *Eliminate the risk of fire.*
- ✓ Evitar el daño ecológico. *Avoid ecological damage.*
- ✓ Evitar incidentes o accidentes derivados de un derrame. *Avoid incidents or accidents resulting from a spill.*
- ✓ Evitar o disminuir el impacto en las operaciones aeroportuarias. *Avoid or reduce the impact on airport operations.*
- ✓ Evitar lesiones al personal. *Avoid injuries to personnel.*

Para estimar el tamaño del derrame, tenga en cuenta: *To estimate the size of the spill, consider:*

- Un derrame pequeño: de 1 a 5 galones. *A small spill: 1 to 5 gallons.*
- Un derrame mediano: más de 5 galones hasta 25 galones. *A medium spill: more than 5 gallons up to 25 gallons.*
- Un derrame grande: más de 25 galones. *A big spill: more than 25 gallons*

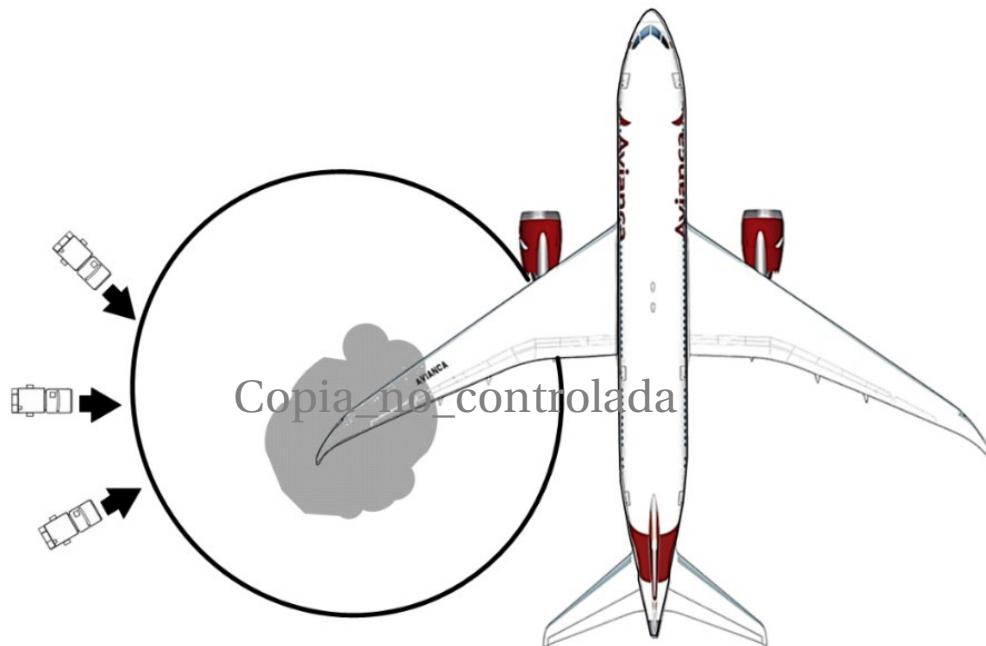
Tome las siguientes medidas de seguridad cuando se presente un derrame de combustible: *Take the following safety measures whenever a fuel spill occurs:*

- a) Active la válvula de cierre de emergencia, donde esté instalada. *Activate the emergency shut-off valve, where installed.*
- b) Alertar a la persona a cargo del abastecimiento de combustible y / o al piloto al mando del derrame. *Alert the person in charge of fueling and/or the pilot-in-command.*
- c) Póngase en contacto con el servicio local de bomberos si no ha sido previamente alertado. *Contact the local fire service, if not already done.*

Cap. 2, pág.7-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- d) Verificar con las autoridades / supervisor si se debe detener toda actividad alrededor de la aeronave.  
*Verify with authorities/supervisor whether to stop all activity around the aircraft.*
- e) En la medida de lo posible, restrinja todas las actividades dentro y fuera del área del derrame para evitar el acceso y reducir el riesgo de ignición. *As far as possible, restrict all activities inside and outside the spill area to prevent access and to reduce the risk of ignition.*



FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág.7-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 8 – Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo *Section 8 - Fueling/Defueling with Passengers on Board*

## 2.8 Abastecimiento De Combustible Con Pasajeros A Bordo - *Fueling/Defueling with Passengers on Board* (IGOM 3.2.3)

Consulte los procedimientos o requisitos reglamentarios de la autoridad aeronáutica y del aeropuerto local, adicional a los temas de seguridad general contemplados en la sección 2.7. que deben ser cumplidos: *refer to the procedures or regulatory requirements of the aeronautical authority and the local airport, in addition to the general safety topics contemplated in section 2.7. that must be fulfilled:*

- 1) Mantener despejadas las rutas de evacuación. Una ruta de evacuación puede ser un PBB/gate conectada a un edificio terminal, una puerta de acceso a la cabina o un carro escalera o escalera acoplado en una puerta de acceso a la cabina abierta. *Keep designated escape exits clear. An escape exit may be either a PBB into a terminal building, a cabin access door or a passenger stair truck positioned on an open cabin access door.*
- 2) Asegurar que las áreas situadas debajo de las rutas de evacuación se mantengan despejadas de cualquier equipo o vehículo que puedan impedir el despliegue de una rampa de evacuación. *Ensure all areas on the stand below the designated escape exits are kept free of any equipment and vehicles that would impede the deployment of an escape slide.*
- 3) No obstaculizar rutas de evacuación de los pasajeros a bordo, asegurando que las escaleras para pasajeros y PBB están libres de FOD. *Do not hinder the escape routes of passengers on board by ensuring that passenger stairs and PBB are clear of FOD.*

### Copia\_no\_controlada

Notas: El término abastecimiento y reabastecimiento, son equivalentes. *Notes: The terms fueling and refueling are equivalent.*

**TC:** Tripulante de Cabina (Tripulante en la cabina de pasajeros). *Cabin Crew (Crew in the passenger cabin)*

**TCM:** Tripulante de Cabina de Mando (Pilotos). *Cockpit Crew Member (Pilots)*

#### 2.8.1 Procedimiento - *Procedure*



Los lineamientos generales se encuentran incluidos en el diagrama general al final de esta sección, que reúne algunos requisitos particulares de cada regulación aplicable. *General guidelines are included in the general diagram at the end of this section, which brings together some particular requirements of each applicable regulation.*

No se reabastecerá combustible a ninguna aeronave, cuando los pasajeros se encuentren abordo, embarcando o desembarcando, a menos que esté debidamente dotado de personal calificado y listo para iniciar y dirigir una evacuación de emergencia por los medios más prácticos y expeditos posibles. *No aircraft will be refueled when passengers are on board, embarking or disembarking, unless it is properly staffed with qualified personnel ready to initiate and direct an emergency evacuation by the most practical and expeditious means possible.*

Cuando sea necesario abastecer combustible con pasajeros a bordo, embarcando o desembarcando, se deberá cumplir con las siguientes precauciones: *When it is necessary to supply fuel with passengers on board, embarking or disembarking, the following precautions must be complied with:*

- a) Una escalera o gate deberá estar acoplada a la puerta principal (puerta delantera izquierda), manteniendo la salida libre de obstáculos. *A pax stair or boarding bridge must be attached to the main door (left front door), keeping the exit free of obstacles.*

Cap. 2, pág.8-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 8 – Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo *Section 8 - Fueling/Defueling with Passengers on Board*

Nota: El gate o escalera deberá estar acoplado a cada una de la(s) puerta(s) del avión siempre que esta(s) se encuentre(n) abierta(s), de lo contrario deben permanecer cerradas. Asegure que todas las áreas designadas para la ruta de evacuación estén libres de todo equipo y vehículos que puedan impedir el despliegue de tobogán. Ver diagrama en sección 2.8.4.2 y 2.8.4.3 de este manual. *Note: The boarding bridge or pax stair must be attached to each of the aircraft door(s) whenever it is open, otherwise they must remain closed. Ensure that all areas designated for the evacuation route are free of all equipment and vehicles that could impede slide deployment. See diagram in section 2.8.4.2 and 2.8.4.3 of this manual.*

- b) Ambos motores deberán estar apagados. Un miembro de la tripulación de cabina de mando deberá estar disponible en cabina de mando con comunicación positiva con el personal de tierra (head sets, radio o señales de mano). *Both engines must be off. A cockpit crew member must be available in the cockpit with positive communication with ground personnel (headset, radio or hand signals).*
- c) El agente de rampa a cargo del vuelo será responsable de todas las precauciones de seguridad en rampa, antes del inicio del proceso de reabastecimiento de combustible con pasajeros a bordo, embarcando o desembarcando. *The flight ramp-to-load agent will be responsible for all safety precautions on the ramp, before the start of the refueling process with passengers on board, boarding or disengaging.*
- d) La puerta posterior izquierda deberá estar disponible en caso de desembarque o evacuación de los pasajeros. *The left rear door must be available in case of disembarkation or evacuation of passengers.*
- e) Los tripulantes de cabina deben estar en sus posiciones asignadas de acuerdo con sus manuales aprobados. *Cabin crew must be in their assigned positions in accordance with their approved manuals.*

Un Tripulante en Cabina de Mando (TCM) deberá estar en constante comunicación con el encargado de comunicación en rampa y con un Tripulante de Cabina (TC), su responsabilidad será: *A Cockpit Crew Member (TCM) must be in constant communication with the person in charge of communication on the ramp and with a Cabin Crew Member (TC). Their responsibility will be:*

#### **Precaución - Caution**



La comunicación tierra cabina podrá ser efectuada por personal de mantenimiento, por el proveedor de combustible o proveedor de tierra en las bases donde se tenga implementado el técnico on call (verificar contrato vigente en cada estación). *Ground to flight deck communication may be carried out by maintenance personnel, by the fuel supplier or ground supplier in the stations where the on-call technician is implemented (verify current contract at each station).*

- a) Notificar a la Tripulación de Cabina previo al inicio del abastecimiento de combustible. *Notify the Cabin Crew prior to start fueling.*
- b) Mantener la señal de “No Smoking” en cabina de pasajeros encendida. *Keep the “No Smoking” sign in the passenger cabin on.*
- c) Mantener la señal de “Fasten Seat Belt” en cabina de pasajeros Apagada. *Keep the “Fasten Seat Belt” sign in the passenger cabin Off.*
- d) Verificar que el número requerido de tripulantes de cabina de pasajeros estén a bordo. *Verify that the required number of cabin crew are on board.*

Cap. 2, pág.8-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- e) Si detecta la presencia de gases de combustible en el avión, o si surge algún otro peligro durante el reabastecimiento de combustible, el tripulante que se encuentra en la cabina de mando deberá activar las luces anti-collision (Beacon). Esta señal debe ser atendida por el personal encargado del reabastecimiento de combustible y alertar a la compañía proveedora de combustible, para suspender el procedimiento de reabastecimiento inmediatamente y retirar los equipos. *If the presence of fuel gases is detected in the aircraft, or if any other danger arises during refueling, the crew member in the cockpit must activate the anti-collision lights (Beacon). This signal must be attended to by the personnel in charge of refueling and alert the fuel supply company to suspend the refueling procedure immediately and remove the equipment.*
- f) Adicional notificará a los tripulantes de cabina de pasajeros para que inicien el desabordaje normal o evacuación de emergencia de los pasajeros. *Additionally, the cabin crew will be notified to initiate normal disembarkation or emergency evacuation of passengers.*
- g) Una vez concluido el reabastecimiento de combustible el tripulante de cabina de mando deberá notificar a los tripulantes de cabina de pasajeros, que este proceso ha finalizado. *Once the refueling is completed, the cockpit crew member must notify the passenger cabin crew that this process has ended.*

**Nota:** Cuando se encuentre conectada la manguera de la compañía reabastecedora de combustible al avión y no se esté cargando combustible, los procedimientos de reabastecimiento deberán ser considerados por todo el personal involucrado en esta operación. *Note: When the refueling company's hose is connected to the aircraft and fuel is not being loaded, refueling procedures must be considered by all personnel involved in this operation.*

#### 2.8.2 El responsable de la comunicación tierra cabina deberá: *The person responsible for ground to flight deck communication must:*

- a) Confirmar y coordinar con el Agente de Rampa que todas las precauciones de seguridad sean cubiertas. *Confirm and coordinate with the Ramp Agent that all safety precautions are covered.*
- b) Asegurarse que antes de iniciar el reabastecimiento de combustible se encuentre un miembro de la tripulación de cabina (TC) ubicado en su estación. De no encontrarse un TC no se dará inicio al reabastecimiento de combustible, mientras se encuentren pasajeros a bordo, embarcando o desembarcando. *Make sure that before starting the refueling, a member of the cabin crew (TC) is located at their station. If a TC is not found, refueling will not begin while passengers are on board, embarking or disembarking.*
- c) Establecer comunicación con el Tripulante ubicado en la Cabina de Mando y este con el Jefe de Tripulantes de Cabina para estar en contacto con el personal a cargo del reabastecimiento de combustible. *Establish communication with the Crew Member located in the Cockpit and this with the Chief of Cabin Crew to be in contact with the personnel in charge of refueling.*

##### Precaución - Caution



El interphone puede ser conectado en la nariz del avión o en el motor 2, donde se tenga la visual de la zona de tanque, en caso de falla del punto de comunicación, se debe cambiar al otro punto disponible. En caso de usar la conexión del motor 2, previamente debe conectarse en la nariz, informar al piloto para que pase al canal o frecuencia correspondiente. *The interphone can be connected to the nose of the aircraft or to engine 2, where there is a view of the tank area. In case of failure of the communication point, it must be changed to the other*

*available point. If using engine connection 2, it must first be connected to the nose, informing the pilot to switch to the corresponding channel or frequency.*

- d) Informar previo al inicio, el inicio y finalización del reabastecimiento de combustible. *Inform prior to the start, the start and completion of refueling.*
- e) Alertar al personal involucrado en este procedimiento si ocurre fuego, contaminación u otra situación que requiera procedimiento de emergencia. *Alert the personnel involved in this procedure if fire, contamination or other situation that requires an emergency procedure occurs.*

**Precaución – Caution:**

Cuando la señal anti colisión está encendida se deberá detener el reabastecimiento de combustible. *When the anti-collision signal is on, refueling should be stopped.*

**Precaución - Caution:**

En Colombia el RAC exige: Ubicación cerca del avión de un extintor tipo BC de por lo menos 125 lb, el cual se puede sustituir con la presencia de un carro de bomberos del Servicio de salvamento y extinción de incendios del aeropuerto (SSEI). *In Colombia, the RAC requires: Location near the plane of a BC-type fire extinguisher of at least 125 lb, which can be replaced with the presence of a fire truck from the Airport Rescue and Fire Extinguishing Service (SSEI).*

Se alertará al SSEI, sobre la operación de abastecimiento antes de que esta inicie e indicando la posición de la aeronave, sin que sea necesaria su presencia. Queda prohibido el aprovisionamiento en los aeropuertos que carezcan de SSEI. *The SSEI will be alerted about the supply operation before it begins and indicating the position of the aircraft, without its presence being necessary. Supply is prohibited at airports that do not have SSEI.*

### 2.8.3 En caso de emergencia - *In case of emergency*

Si observa derrames de combustible, fuerte olor a combustible fuera de lo normal, chispas, equipo de tierra con fuego, etc, que puedan afectar la seguridad de los pasajeros y la aeronave: *If you observe fuel spills, a strong smell of unusual fuel, sparks, ground equipment on fire, etc., which may affect the safety of passengers and the aircraft:*

1. El servicio de reabastecimiento de combustible deberá ser suspendido inmediatamente. *The refueling service must be suspended immediately.*
2. Informe a Tripulante en cabina de mando inmediatamente, para activar el sistema de emergencia del aeropuerto. *Inform the Crew Member in the cockpit immediately to activate the airport emergency system.*
3. El Tripulante de cabina de mando del avión informará de la situación a ATC y solicitará servicio de incendios. *The aircraft cockpit crew member will report the situation to ATC and request fire service.*
4. Dispare el extintor si el evento es conato de incendio. *Fire the extinguisher if the event is a fire outbreak.*
5. Alerte al proveedor de combustible si no ha activado su protocolo. *Alert the fuel supplier if they have not activated their protocol.*

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

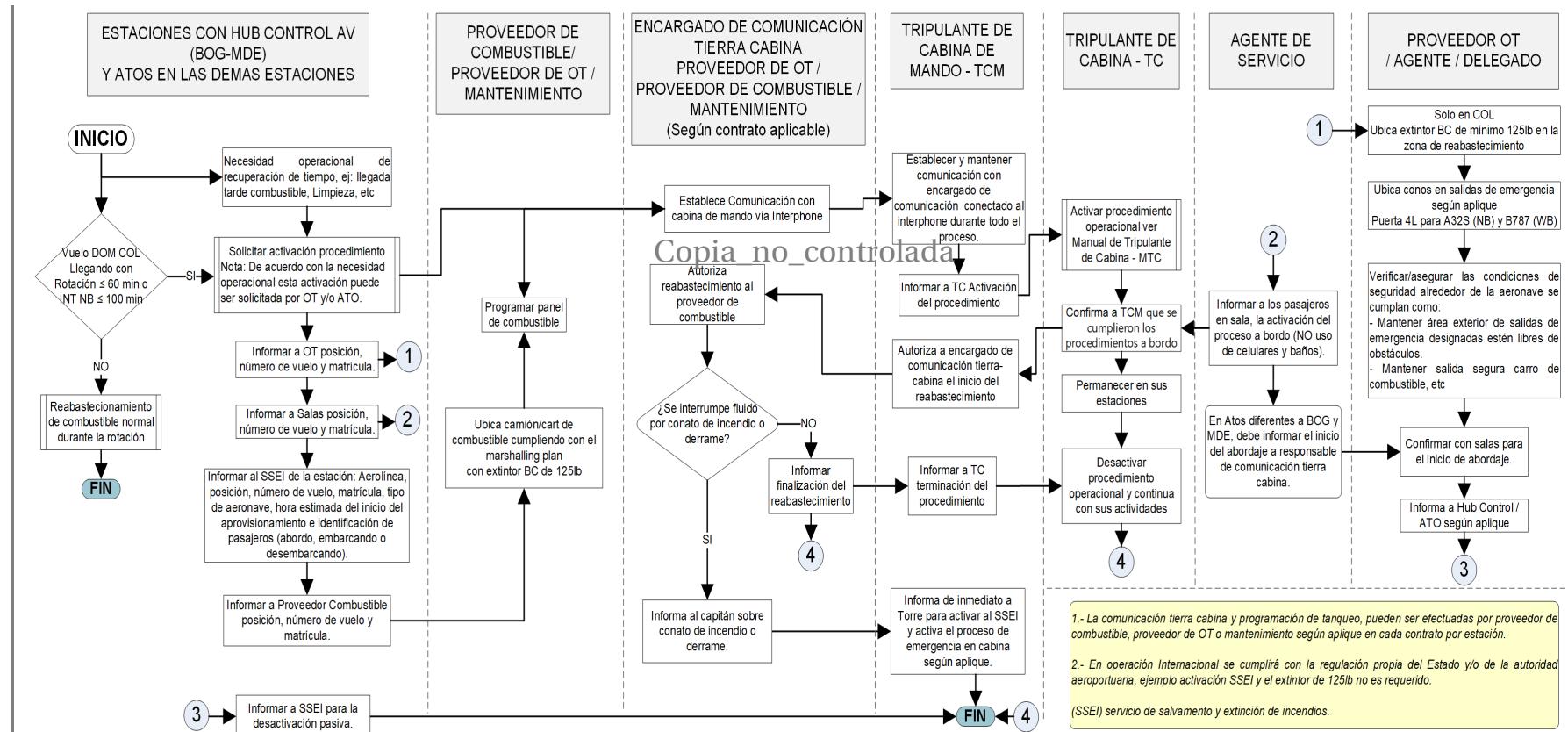
Sección 8 – Abastecimiento de combustible con  
pasajeros a bordo *Section 8 - Fueling/Defueling  
with Passengers on Board*

6. Alerte al supervisor de plataforma encargado del vuelo para que con su equipo evacuen la zona si aplica.  
*Alert the platform supervisor in charge of the flight so that he and his team can evacuate the area if applicable.*
7. Se procederá a realizar la evacuación según el procedimiento establecido por tripulación de cabina. *The evacuation will be carried out according to the procedure established by the cabin crew.*
8. Siga procedimiento de atención de emergencias según aplique, dirigiendo a los pasajeros si se generó evacuación del avión. *Follow emergency response procedures as applicable, directing passengers if evacuation of the plane occurs.*
9. Tome una distancia prudente de la zona afectada hasta que lleguen bomberos. *Keep a safe distance from the affected area until firefighters arrive.*
10. Entregue la mayor información a los equipos de salvamento a su arribo. *Provide as much information to the rescue teams upon arrival.*
11. Reporte el IRO mediante los mecanismos establecidos. *Report the IRO through established mechanisms.*

Copia\_no\_controlada

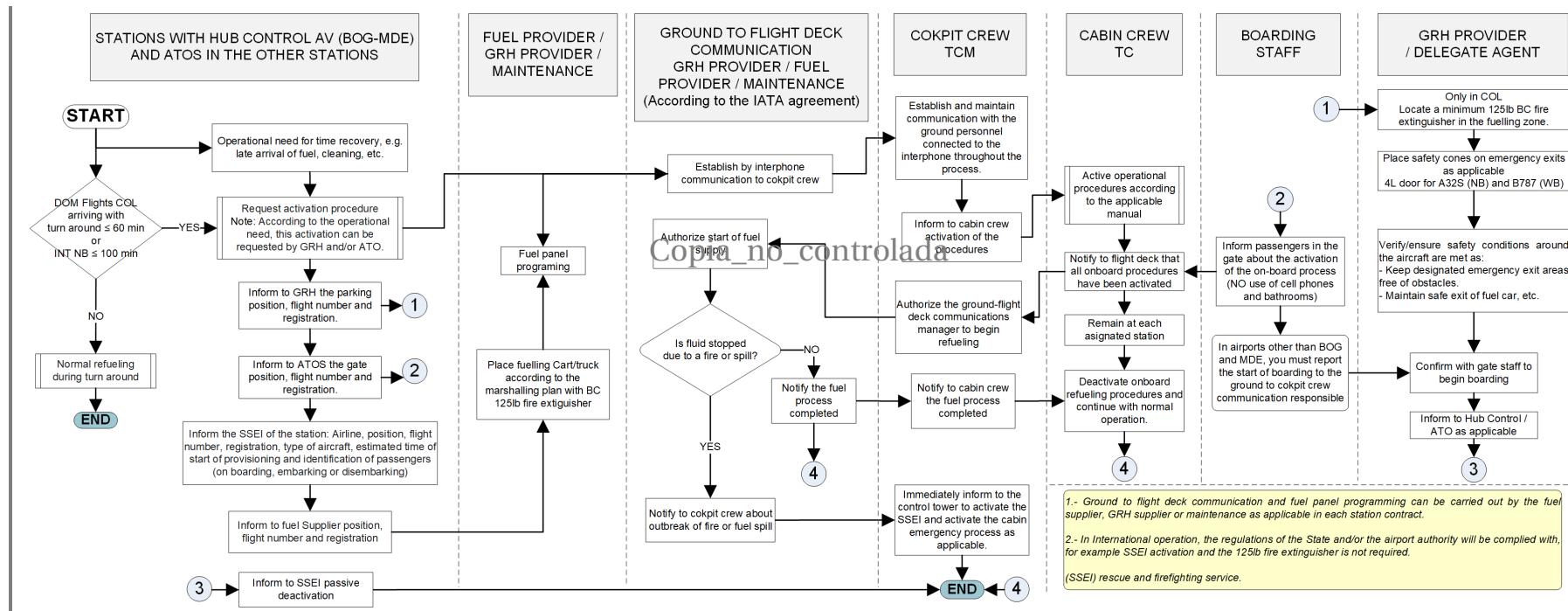
Cap. 2, pág.8-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.8.4 Diagrama General Aprovisionamiento De Combustible Con Pasajeros Abordo Aplica En Todas Las Estaciones (versión Español)**

Cap. 2, pág.8-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

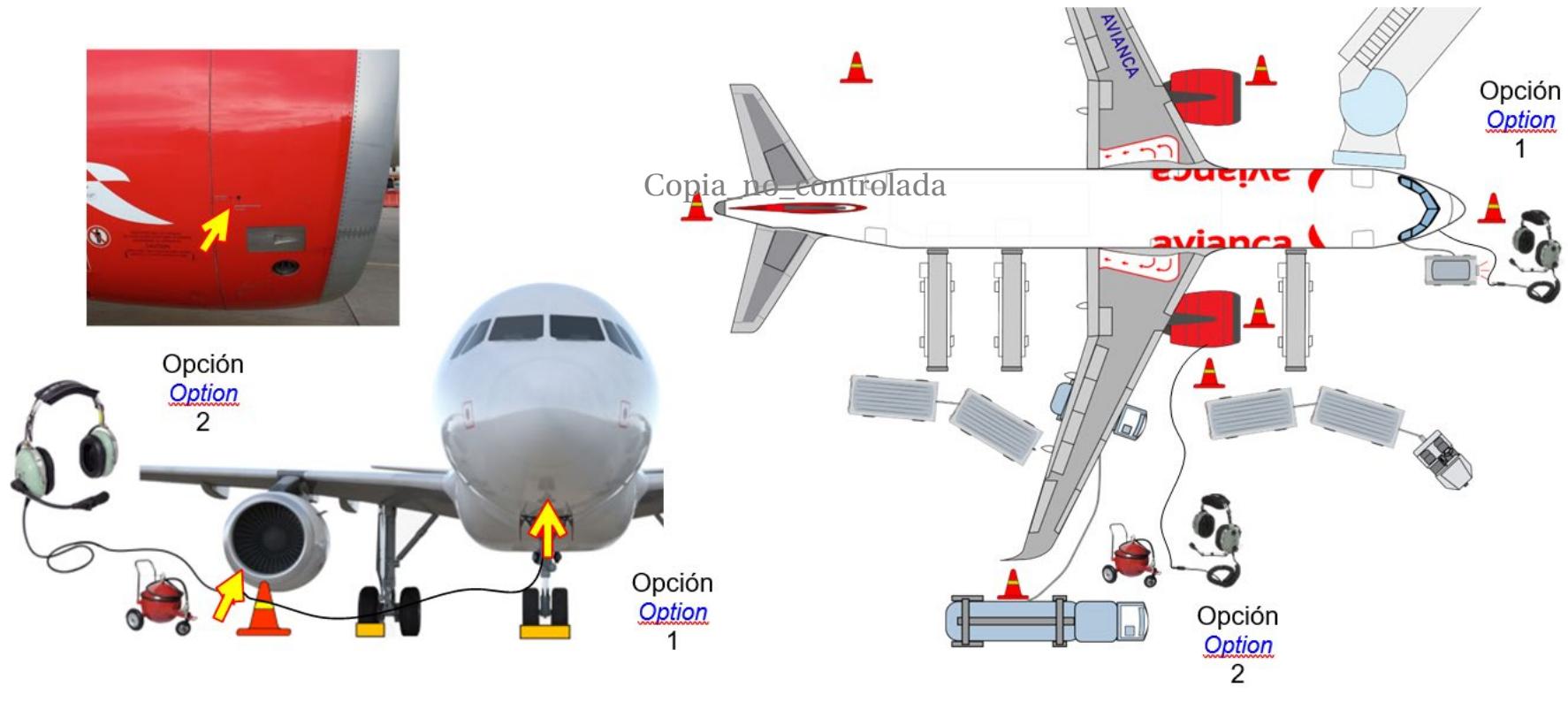
**General Fuelling Operations Diagram With Passengers Embarking, On Board Or Disembarking The Aircraft (English version)**

Cap. 2, pág.8-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

2.8.4.1 Ubicación extintor - *Fire extinguisher location*

En Colombia la normatividad RAC exige el uso de un extintor de por lo menos 125 LB. La siguiente es la zona sugerida de ubicación. *In Colombia, the RAC requires location near the plane of a BC type fire extinguisher of at least 125 lb. The following is the suggested location area.*

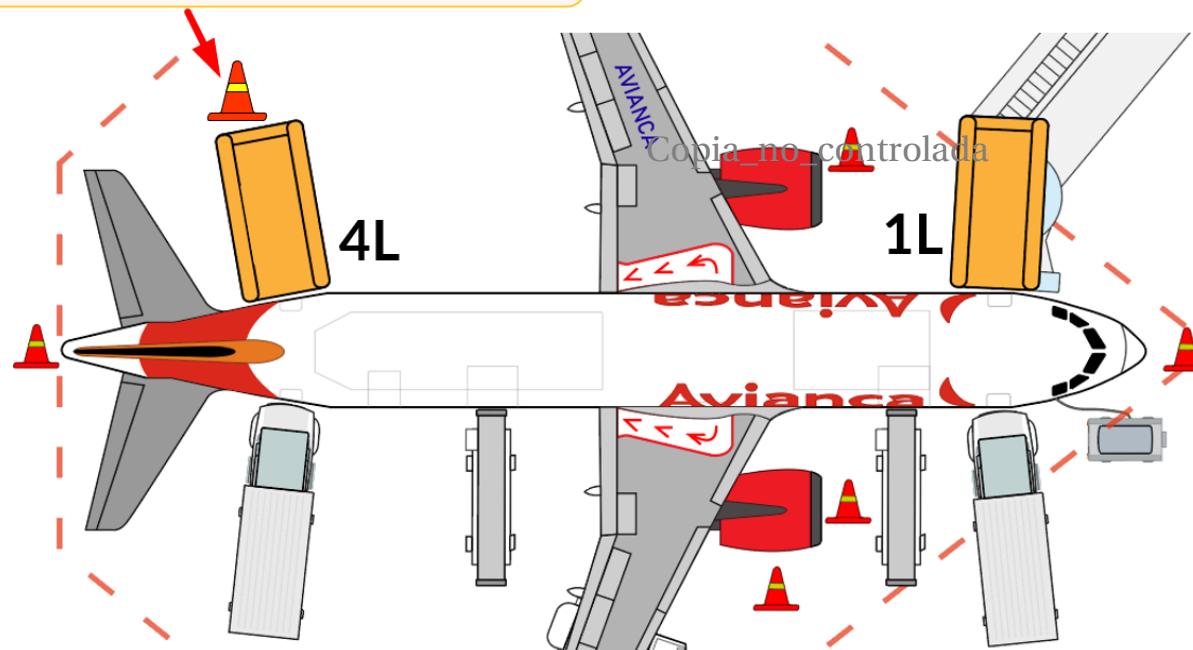


Cap. 2, pág.8-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

2.8.4.2 Diagrama zona segura de evacuación en tierra flota Airbus 32S - *Safe ground evacuation zone diagram Airbus 32S fleet*

Cono de seguridad que indica salida de emergencia disponible.  
*Safety cone indicating emergency exit enabled.*



1. Las salidas de emergencia designadas para A32S son: 1L y 4L.  
*The emergency exits designated for A32S are: 1L and 4R*
2. Pueden tener adosados, un puente de abordaje (PLB), una escalera de pasajeros o el tobogán disponible de la puerta respectiva, según aplique a la posición de parqueo, estado del vuelo o requerimientos operacionales.  
*They may have attached, boarding bridge (PLB), passenger stairs or the slide available from the respective door, as applicable to the parking position, infrastructure, flight status or operational requirements.*
3. Se habilita el proceso de Catering.  
*The Catering process is enabled.*
4. El camión utilizará la salida 4L de forma estándar.  
*The truck will use exit 4L as standard.*

Cap. 2, pág.8-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

---

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 8 – Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo *Section 8 - Fueling/Defueling with Passengers on Board*

---

5. Cuando sea requerida la activación del aprovisionamiento con pasajeros a bordo, se utilizará un cono en la puerta 4L y Catering utilizará únicamente la puerta 4R o 1R según la infraestructura de cada aeropuerto. *When activation of fueling with passengers on board is required, one (1) safety cone will be used at door 4L, and Catering truck will only use exit door 4R or 1R according to the infrastructure of each airport.*

Nota: Para A319 solo si en la puerta 1L está instalada escalera o PLB, Catering podrá utilizar la puerta 1R. *Note: For A319, only if pax stairs or PLB are installed in door 1L, Catering can use door 1R.*

Será responsabilidad del proveedor en rampa mantener libres las rutas de evacuación asociadas a las salidas de emergencia designadas y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este documento. Cualquier violación obligará la suspensión del procedimiento. *Ground service provider is responsible for keeping the evacuation routes associated with the designated emergency exits clear and for complying with the procedures established in this document. Any deviation will force the suspension of the procedure.*

Copia\_no\_controlada

6. La zona delimitada por el cono solo será activa durante el abastecimiento de combustible con pasajeros abordo, una vez terminado el fluido de combustible, se retirará el cono. *The area delimited by the cone will only be active during refueling with passengers on board, once the fuel flow is finished, the cone will be removed.*
7. En rampa, el encargado de la comunicación tierra-cabina es el responsable de verificar previo inicio del tanqueo la ubicación de los conos y su posterior retiro al terminar el mismo. *On the ramp, the person in charge of ground to flight deck communication is responsible for verifying the location of the cones prior to the start fueling and their subsequent removal at the end of the fueling.*
8. Las puertas que estén abiertas deben tener un puente o escalera conectados y en una evacuación, estas salidas pueden ser utilizadas con estos equipos para permitir la evacuación rápida de pasajeros. *Doors that are open must have a boarding bridge or pax stairs connected and in an evacuation, these exits can be used with these equipment to allow expedited evacuation of passengers.*

Cap. 2, pág.8-10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 8 – Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo *Section 8 - Fueling/Defueling with Passengers on Board*



Si debido a la infraestructura de algunos aeropuertos, se identifican posiciones donde se genera riesgo para la ejecución del procedimiento, se deberá proceder de la siguiente forma: *If, due to the infrastructure of some airports, any parking positions is identified where risk is generated for the execution of the procedure, the following steps must be followed:*

1. Catering realizará su servicio por la puerta asignada normalmente, durante el abastecimiento. *Catering will carried out its service through the assigned pax door, during the fuelling procedure.*
2. Una vez termine el catering y se retire de la puerta, se iniciará el abordaje mientras termina el abastecimiento, si es requerido. *Once the catering is finished and the truck retired, boarding will begin while the fuelling ends, if necessary.*

Nota: En las estaciones con manejo de negociación de HUB Control, se procederá a programar de forma secuencial las dos actividades. *In stations with HUB Control, the two activities will be programmed sequentially.*

Ejemplo: Camión de Catering adosado a la puerta 4R, generando riesgo, por la manguera de combustible conectada a punto de hidrante, bloqueando el cargue y descargue. *Example: Catering truck attached to the 4R door, generating risk, due to the fuel hose connected to the hydrant point, blocking cargo loading and unloading.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág.8-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 2.9 Condiciones Meteorológicas Adversas - *Adverse Weather Conditions* (IGOM 3.3) (GRH 3.2.9)

Es importante conocer anticipadamente las advertencias y el impacto de cualquier inclemencia climatológica para poder ejecutar la planificación de una operación segura. Ejemplos de este tipo de eventos pueden ser:

*It is important to anticipate and understand the warnings and impact of any adverse weather conditions to execute the planning of a safe operation. Examples of such events may include:*

1. Huracanes. *Hurricanes.*
2. Tornados. *Tornadoes.*
3. Vientos iguales o superiores a 40 nudos. *Winds equal to or greater than 40 knots.*
4. Tormentas tropicales. *Tropical storms.*
5. Tormentas eléctricas. *Thunderstorms.*
6. Fuertes lluvias. *Heavy rainfall.*
7. Granizo. *Hail.*
8. Temperaturas por debajo del punto de congelación. *Freezing temperatures.*
9. Tormentas de nieve en las cuales el índice de nevada excede una pulgada por hora y la acumulación total excede 3 pulgadas. *Snowstorms with a snowfall rate exceeding one inch per hour and total accumulation exceeding 3 inches.*
10. Lluvia y ventiscas frías. *Cold rain and blizzards.*
11. Neblina. *Fog.*

*Copia\_no\_controlada*

### 2.9.1 General *General* (IGOM 3.3.1)

El personal de operaciones terrestres deberá seguir los siguientes procedimientos en condiciones meteorológicas adversas que podrían tener un impacto negativo en la seguridad de las actividades en tierra. Si fuera necesario obtener información adicional, consulte con el personal de supervisión. *Ground operations personnel shall follow the following procedures in adverse weather conditions that could have a negative impact on the safety of ground activities. If additional information is needed, consult with supervisory personnel.*

1. Cuando se presenten condiciones climatológicas adversas y se tenga mala visibilidad la velocidad máxima de los equipos de tierra motorizados debe ser la estipulada por cada aeropuerto. *When adverse weather conditions occur and visibility is poor, the maximum speed of motorized ground equipment must be as stipulated by each airport.*
2. Durante el movimiento de la aeronave, en cualquier condición climática (incluyendo la baja visibilidad, condiciones adversas o de noche) o en calles de rodaje con algún tipo de pendiente, siempre se debe realizar este movimiento a la velocidad de un hombre caminando (3 Km/h) (2mph). *During aircraft movement, in any weather condition (including low visibility, adverse conditions, or nighttime) or on taxiways with any type of slope, always move at walking speed (3 km/h) (2 mph).*
3. Durante condiciones climáticas adversas mantenga la velocidad lo más reducida posible, y evite hacer alguna parada durante los giros de la aeronave. *During adverse weather conditions, maintain speed as slow as possible, and avoid stopping during aircraft turns.*
4. Equipo de invierno: Durante condiciones climáticas adversas (lluvia, nieve, niebla y baja visibilidad) el personal en rampa debe garantizar siempre la visual frontal y lateral, durante el uso de la capucha, con las siguientes opciones: *Winter equipment: During adverse weather conditions (rain, snow, fog, and low visibility), ramp personnel must always ensure frontal and lateral visibility when using the hood, with the following options:*

**Nota:** Para equipos de invierno que tengan amarre, debe ser ajustado al contorno de la cara para permitir libre visibilidad. **Note:** For winter equipment with fastening, it must be adjusted to the contour of the face to allow free visibility.

Opción 1: *Option 1:*

Cap. 2, pág.9-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- Colocar gorra. *Wear a cap.*
- Colocar protectores auditivos. *Wear ear protectors.*
- Colocar capucha. *Wear the hood.*
- Realizar unos dobles a la capucha, parte frontal. *Fold the hood at the front.*

Gorra + Protectores auditivos + Gorra con dobles  
*Cap*      *auditive protectors*      *Double hood*

**Opción 2: Option 2:**

Colocar elementos en el siguiente orden: *Place elements in the following order:*

- Colocar protectores auditivos. *Wear ear protectors.*
- Colocar capucha. *Wear the hood.*
- Realizar unos dobles a la capucha, parte frontal. *Fold the hood at the front.*
- Colocar gafas protectoras. *Wear protective glasses.*

**Nota:** Si las gafas protectoras asignadas a la operación son transparentes, a prueba de humedad y viento pueden ser utilizadas durante condiciones adversas, verifique las características de cada base. *Note: If the protective glasses assigned to the operation are transparent, moisture-proof, and wind-resistant, they can be used during adverse conditions, verify the characteristics of each base.*

5. Siempre que realice el movimiento de un equipo motorizado, en condiciones de clima adverso, garantice la visual frontal y lateral. *Whenever moving motorized equipment in adverse weather conditions, ensure frontal and lateral visibility.*



Protectores auditivos  
*auditive protectors*

Capucha  
*Hood*

Gorra con dobles  
*Double hood*

Gafas protectoras  
*Protective glasses*



6. Durante las actividades de parqueo, en condiciones de clima adverso (lluvia, nieve, niebla), garantice el uso de gorra y protectores auditivos, debajo de la capucha y/ o los dobles de la capucha frontal (Opción 1 o2). *During parking activities, in adverse weather conditions (rain, snow, fog), ensure the use of a cap and ear protectors, under the hood and/or the folds of the front hood (Option 1 or 2).*



<https://gopro.com/v/2RKeJZRmvkz32>



**Precaución: Caution:**

La Capucha/capota del equipo de invierno disminuye la panorámica visual y capacidad de reacción del personal de rampa, en condiciones adversas (lluvia, nieve, niebla). Las condiciones en cada base y cada proveedor pueden variar. *The hood/hood of the winter equipment reduces the visual panorama and reaction capacity of ramp personnel in adverse conditions (rain, snow, fog). Conditions at each base and each provider may vary.*

## 2.9.2 Condiciones de Invierno o superficie resbaladiza de la plataforma *Winter Conditions or Slippery Platform Surface* (IGOM 3.3.2)

Las condiciones atmosféricas en invierno suponen la presencia de peligros adicionales que requieren de mayor atención y cuidado por parte del personal que trabaja en la plataforma para evitar accidentes. Se tomarán las siguientes precauciones para reducir los riesgos de accidentes: *Winter weather conditions present additional hazards that require increased attention and care from personnel working on the platform to prevent accidents.*

Cap. 2, pág.9-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

The following precautions will be taken to reduce the risks of accidents:

- a) Reserve tiempo adicional para todas las actividades en rampa y tome precauciones adicionales al caminar sobre las superficies de la plataforma que pueden estar resbaladizas. *Allow additional time for all ramp activities and take extra precautions when walking on slippery platform surfaces.*
- b) Extreme las precauciones al conducir, especialmente al acercarse al avión. Recuerde que los GSE requieren de una distancia mayor para detenerse con seguridad en superficies resbaladizas. *Exercise extreme caution when driving, especially when approaching to the aircraft. Remember that GSE require a greater distance to safely come to a stop on slippery surfaces.*
- c) Los operarios de depósitos de agua potable y unidades de servicio de aseos deberán prestar atención para evitar derrames o fugas que puedan derivar en una congelación posterior. Preste especial atención para reducir al mínimo los posibles derrames y reboses. *Operators of potable water tanks and lavatory service units must pay attention to avoid spills or leaks that could result in subsequent freezing. Pay special attention to minimize possible spills and overflows.*
- d) Si las condiciones en la plataforma resultan peligrosas, póngase en contacto con la autoridad competente para atenuar los peligros. En caso de que el peligro no pueda ser mitigado, suspenda las operaciones afectadas. *If conditions on the platform are hazardous, contact the competent authority to mitigate the hazards. If the danger cannot be mitigated, suspend the affected operations.*
- e) Para evitar que la lluvia o la nieve entren en el avión, cierre todas las entradas y las puertas de las bodegas tan pronto como se pueda. *To prevent rain or snow from entering the aircraft, close all entrances and cargo doors as soon as possible.*



**Precaución: Caution:**

Reduzca las velocidades si la plataforma está resbaladiza. Adapte todas las actividades y operaciones en rampa para ajustarse a las condiciones del momento. *Reduce speeds if the platform is slippery. Adapt all ramp activities and operations to fit the current conditions.*

### 2.9.3 Tormentas – Relámpagos *Storms - Lightning* (IGOM 3.3.3)

#### 2.9.3.1 Instrucciones de trabajo durante Tormentas – Relámpagos *Work Instructions during Storms - Lightning* (IGOM 3.3.3.1)

Al recibir una ALERTA: *Upon receiving an ALERT:*

(a) Realice los preparativos para la fase de PARADA. *Prepare for the STOP phase.*

1. Suspenda las actividades no esenciales en áreas abiertas y asegúrese de que todo el personal que utilice interphone, o esté a punto de hacerlo, recibe la notificación de alerta. *Suspend non-essential activities in open areas and ensure that all personnel using interphones, or about to do so, receive the alert notification.*
2. Las operaciones de abastecimiento de combustible pueden continuar, sin embargo, debe supervisarse continuamente la proximidad de la tormenta o los relámpagos. *Fueling operations may continue; however, the proximity of the storm or lightning must be continuously monitored.*
3. Evite usar equipos altamente conductores. *Avoid using highly conductive equipment.*

(b) Al recibir una PARADA: *Upon receiving a STOP:*

1. Detenga el abastecimiento de combustible. Durante un evento de tormenta/relámpagos las mangueras de reabastecimiento de combustible no pueden quedar acopladas al avión. *Stop fueling. During a storm/lightning event, fueling hoses must not remain attached to the aircraft.*
2. Deje de utilizar la comunicación con el avión a través de los interphone. *Cease communication with the aircraft via interphones.*

Cap. 2, pág.9-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

3. Detenga cualquier actividad en rampa y desaloje la misma. *Stop any ramp activity and evacuate the ramp.*
4. El personal debe buscar refugio en el interior de los edificios o dentro de vehículos con carrocería metálica. Nadie deberá buscar refugio debajo de partes del avión, puentes de carga, cerca de farolas, vallas, ni debajo de los árboles. *Personnel should seek shelter inside buildings or within vehicles with metal bodies. No one should seek shelter under parts of the aircraft, cargo loaders, near lampposts, fences, or under trees.*
5. De acuerdo con los procedimientos locales, los aviones pueden quedarse en la plataforma, pero las puertas del avión deberán permanecer cerradas y suspenderse las actividades de servicio en tierra. *In accordance with local procedures, aircraft may remain on the ramp but aircraft doors must remain closed, and ground service activities suspended.*

**Peligro: Danger:**

El incumplimiento de estos procedimientos podría derivar en un accidente mortal.  
*Failure to follow these procedures could result in a fatal accident.*

**Copia\_no\_controlada**

Niveles - Levels	Acción - Action
<b>Ámbar – ALERTA</b> <i>Actividad de rayos detectada a una distancia superior a 8 km (5 millas) de su posición.</i> <b>Amber – ALERT</b> <i>Lightning activity detected at a distance greater than 8 km (5 miles) from your position.</i>	Distribuya una alerta de rayos al personal de la zona de operación, así podrán preparar y planificar sus actividades para estar preparados en caso de Alerta Roja de acuerdo a las disposiciones reglamentarias. <i>Distribute a lightning alert to the operating area personnel so they can prepare and plan their activities to be ready in case of a Red Alert according to regulatory provisions.</i>
<b>Rojo – ALTO/CANCELAR</b> <i>Actividad de rayos detectada a menos de 5 km (3 millas) de su posición.</i> <b>Red - HIGH/CANCEL</b> <i>Lightning activity detected within 5 km (3 miles) of your position.</i>	Distribuya la orden de parar todas las actividades de la zona de operaciones y buscar refugio a todo el personal de dicha zona. <i>Distribute the order to stop all activities in the operating area and seek shelter to all personnel in that area.</i>
<b>Verde – TODO DESPEJADO</b> <i>Actividad de rayos se ha trasladado más allá de los 5 km (3 millas) y se aleja de sus operaciones.</i> <b>Green - ALL CLEAR</b> <i>Lightning activity has moved beyond 5 km (3 miles) and is moving away from your operations.</i>	Distribuya la orden de volver a las actividades normales a todo el personal que trabaje en la zona de operaciones. <i>Distribute the order to resume normal activities to all personnel working in the operating area.</i>

Las distancias mencionadas anteriormente pueden variar en función de los parámetros climáticos locales. *The distances mentioned above may vary depending on local weather parameters.*

Cap. 2, pág.9-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

### 2.9.3.2 Llamada de alerta por rayos *Lightning Alert Call* (IGOM 3.3.3.2)

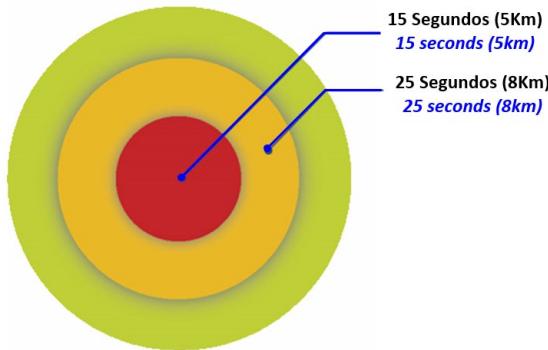
En el caso de no disponer de un sistema de notificación integrado del aeropuerto, todo el personal operativo debe ser consciente de los siguientes procedimientos: *In the absence of an integrated airport notification system, all operational personnel must be aware of the following procedures:*

- a) Usar el Método de recuento para detectar/predecir la actividad de los rayos. Determine el correspondiente nivel basado en el diagrama del Método de conteo. *Use the Count Method to detect/predict lightning activity. Determine the corresponding level based on the Count Method diagram.*
- b) La persona responsable notifica a toda la plantilla de la zona de operaciones el nivel de alerta. Si la persona responsable no está disponible, todo el personal de la zona de operaciones usará el Método de recuento para protegerse. *The responsible person notifies all staff in the operating area of the alert level. If the responsible person is not available, all personnel in the operating area will use the Count Method to protect themselves.*
- c) En caso de Alerta Roja, diríjase a un refugio designado. *In case of Red Alert, proceed to a designated shelter.*

### 2.9.3.3 Método de conteo *Count Method* (IGOM 3.3.3.3)

El Método de recuento se usa cuando no existe un sistema integrado de notificación en los aeropuertos. Se usa para estimar el nivel de actividad de los rayos. *The Count Method is used when there is no integrated notification system at airports. It is used to estimate the level of lightning activity.*

Gráfico para el método de recuento: *Chart for the count method:*



**Nota:** El tiempo indicado es el tiempo entre el rayo y el sonido del trueno. *Note: The indicated time is the time between the lightning and the sound of thunder.*

1. Si el tiempo es menos de 15 segundos, la actividad de rayos está a menos de 5 km del aeropuerto. *If the time is less than 15 seconds, lightning activity is within 5 km of the airport.*
2. Si el tiempo está entre 15 segundos y 25 segundos, la actividad de rayos está entre 5 y 8 km del aeropuerto. *If the time is between 15 seconds and 25 seconds, lightning activity is between 5 and 8 km from the airport.*

### 2.9.4 Condiciones de vientos fuertes *Strong Winds Conditions* (IGOM 3.3.4)

Los vientos fuertes suponen un riesgo de daños y al menos se deben tomar las siguientes precauciones: *Strong winds pose a risk of damage, and at least the following precautions must be taken:*

Cap. 2, pág.9-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- (a) Asegure el avión colocando calzos adicionales y quitando todos los equipos de alrededor del avión. *Secure the aircraft by placing additional chocks and removing all equipment around the aircraft.*
- (b) Tenga especial cuidado cuando abra o cierre cualquier puerta del avión. *Exercise special care when opening or closing any aircraft door.*
- (c) Asegúrese que todos los frenos de los GSE están aplicados. *Ensure that all GSE brakes are applied.*
- (d) Además de los frenos, utilice otros medios adicionales si los precisa, en los equipos de rampa no motorizados (eje. carros para equipajes y carritos de ULD). *In addition to brakes, use other additional means, if necessary, on non-motorized ramp equipment (e.g., luggage carts and ULD dollies).*

Debido a esto se debe realizar una evaluación de las condiciones del viento en su lugar de trabajo y de acuerdo con esto tomar las medidas necesarias tales como: *Due to this, an assessment of wind conditions in your workplace must be conducted, and necessary measures taken accordingly:*

**a. Protección de la Aeronave: Aircraft Protection:**

- a. Con el fin de proteger la aeronave de daños se deben realizar las siguientes actividades: *In order to protect the aircraft from damage, the following activities must be carried out:*
- b. Usar calzos extras y retirar todo el equipo de alrededor. *Use extra chocks and remove all surrounding equipment.*
- c. Tener cuidado al abrir o cerrar las puertas de cualquier avión. *Exercise caution when opening or closing any aircraft doors.*
- d. Asegurar que los frenos de parqueo estén activados en todos los GSE estacionados. *Ensure that parking brakes are engaged on all parked GSE.*
- e. Activar el freno de parqueo y asegurar por medios adicionales, si es necesario, todo el equipo de rampa no motorizado, (carros portaequipajes y ULD dollies). *Activate parking brakes and secure non-motorized ramp equipment by additional means, if necessary (e.g., luggage carts and ULD dollies).*
- f. Cuando sea aplicable y necesario ubicar la aeronave a favor del viento. *When applicable and necessary, position the aircraft into the wind.*
- g. Asegurar todas las mallas de la bodega de carga. *Secure all cargo hold nets.*
- h. Cerrar todas las puertas de los compartimientos de carga. *Close all cargo compartment doors.*
- i. Asegurar todas las puertas de la cabina de pasajeros. *Secure all passenger cabin doors.*
- j. Cuando sea posible agregar combustible para que sirva de balasto. *When possible add fuel for the ballast to work.*
- k. Cerrar las ventanas de la cabina de Vuelo. *Close cockpit windows.*
- l. Cerrar todos los paneles de servicios. *Close all service panels.*
- m. Asegurar el tren de nariz con el fin de evitar el movimiento de las ruedas del tren de nariz. *Secure the nose gear to prevent movement of the nose wheel.*

**b. Puentes de Abordaje: Boarding Bridges:**

- a. Retraer todos los cables de poder del puente (si tiene GPU). *Retract all power cables from the bridge (if equipped with GPU).*
- b. Cierre y asegure todas las puertas. *Close and secure all doors.*
- c. Retraiga el puente. *Retract the bridge.*
- d. Ubíquelo lo más cercado de la tierra que sea posible. *Position it as close to the ground as possible.*
- e. Cuando sea posible ubíquelo en la misma dirección del viento. *Where possible, position it in the same direction as the wind.*
- f. Remover cualquier ítem suelto que posea el puente de FOD, letreros, etc. *Remove any loose*

*items from the bridge, such as FOD, signs, etc.*

**c. Equipo de Tierra: Ground Equipment:**

- a. Remover cualquier equipo no esencial. Éste debe ser retirado de las proximidades de la aeronave. *Remove any non-essential equipment. This must be removed from the vicinity of the aircraft.*
- b. De ser posible almacenar el equipo en lugares cerrados. *Store equipment in enclosed areas, if possible.*
- c. Ejercer extrema precaución si se transportan ULD's vacíos, en algunos casos evalúe usar balastros en los ULD's. *Exercise extreme caution when transporting empty ULDs; in some cases, consider using ballast in the ULDs.*
- d. Cuando se transporten ULD's deben garantizar que estén asegurados a los cargadores y con las cortinas o puertas aseguradas. *When transporting ULDs, ensure they are secured to the loaders and with curtains or doors secured.*
- e. Equipo suelto como calzos, conos, bancos deben ser removidos y almacenados en zonas seguras. *Loose equipment such as chocks, cones, benches must be removed and stored in safe areas.*
- f. Equipos como cargadores, carros de catering, escaleras deben tener los estabilizadores desplegados y en lo posible ser parqueado a favor del viento. *Equipment such as loaders, catering carts, stairs must have stabilizers deployed and ideally be parked into the wind.*
- g. Dirigir todo el equipo de tierra a un área segura, preferiblemente un lugar bajo techo donde se pueda proteger del clima. *Direct all ground equipment to a safe area, preferably indoors where it can be protected from the weather.*
- h. Aquellos equipos que no se logren movilizar se deben asegurar. *Equipment that cannot be moved must be secured.*
- i. Cubrir todo el equipo que pueda ser dañado por elementos o efectos del mal tiempo. *Cover all equipment that may be damaged by weather elements.*

**d. Equipaje y Carga: *Baggage and Cargo:***

- a. No se debe continuar enviando carga y equipaje a la plataforma. *Do not continue to send cargo and baggage to the ramp.*
- b. Usar las áreas de selección para almacenar el equipaje. *Use sorting areas to store luggage.*
- c. La carga o correo que por algún motivo no haya podido ser transportada debe ser reenviada inmediatamente a las instalaciones de Carga. *Any cargo or mail that cannot be transported for any reason must be redirected immediately to the Cargo facilities.*
- d. Proteja bajo techo todas las cargas perecederas y animales vivos. *Shelter all perishable cargo and live animals indoors.*
- e. Dirigir toda la carga y equipaje a un área segura, preferiblemente bajo techo donde se pueda proteger del clima. *Direct all cargo and baggage to a safe area, preferably indoors where it can be protected from the weather.*
- f. Toda carga o equipaje que no se pueda movilizar fácilmente se debe cubrir y asegurar. *All cargo or baggage that cannot be easily moved must be covered and secured.*
- g. Notifique si el correo y el equipaje entrando o saliendo va a sufrir demoras, para recibir las instrucciones respectivas. *Notify if incoming or outgoing mail and baggage will experience delays to receive respective instructions.*

**e. Puertas: *Doors:***

- a. No se deberán abrir las puertas de los compartimientos, ni de pasajeros incluidos los paneles de servicio, con ráfagas de viento igual o superiores a 40 nudos. Si las puertas ya se encuentran

abiertas cerrarlas inmediatamente. *Cargo compartment doors, as well as passenger doors including service panels, must not be opened with wind gusts equal to or exceeding 40 knots. If doors are already open, close them immediately.*

- b. En lluvias fuertes, es necesario coordinar con la tripulación de cabina (TC) o mantenimiento para el cierre de puertas de pasajeros y compartimientos de carga para evitar daños por el agua. *During heavy rains, coordinate with cabin crew (CC) or maintenance to close passenger doors and cargo compartments to prevent water damage.*

f. **Limpieza de la Aeronave: Aircraft Cleaning:**

- a. Almacenar todos los suministros y equipo, no deje basura o equipo en las escaleras o el puente de abordaje. Store all supplies and equipment. Do not leave rubbish or equipment on stairs or the boarding bridge.
- b. Almacene todas las mangueras de los equipos de agua potable y carro químico. *Store all hoses from potable water equipment and chemical carts.*

g. **Instalaciones: Facilities:**

- a. Cerrar todas las puertas que dan al exterior. *Close all exterior doors.*
- b. Asegurar todos los bines de basura. *Secure all garbage bins.*
- c. Personal de limpieza y mantenimiento de instalaciones debe estar atenta a la necesidad de limpieza o reparaciones. *Cleaning and maintenance staff must be attentive to the need for cleaning or repairs.*

*Copia\_no\_controlada*

h. **Seguridad de Pasajeros: Passenger Safety:**

- a. Personal de tierra debe estar atento a mover pasajeros a áreas seguras. *Ground personnel must be alerted to move passengers to safe areas.*
- b. El abordaje o des-abordaje de pasajeros puede ser suspendido durante las fases de alerta. *Boarding or disembarking of passengers may be suspended during alert phases.*

i. **Tripulaciones de Vuelo: Flight Crews:**

- a. Los Pilotos deben estar atentos a activar los frenos de parqueo en todas las aeronaves parqueadas. *Pilots must be attentive to engage parking brakes on all parked aircraft.*

j. **Cambios de Turnos: Shift Changes:**

- a. Durante los cambios de turno el supervisor o líder a cargo del área, debe informar al personal entrante que el plan de clima severo está activado. *During shift changes, the supervisor or leader in charge of the area must inform incoming personnel that the severe weather plan is activated.*

**2.9.5 Tabla de actividades con fuertes vientos *Table of Activities in Strong Winds* (IGOM 3.3.5)**

Las siguientes acciones se tomarán cuando los vientos sostenidos y / o ráfagas de viento de 25 nudos o más sean, sin embargo, se prevé que la velocidad real del viento en la posición de estacionamiento de la aeronave constituye el riesgo de lesiones y daños. *The following actions will be taken when sustained winds and/or wind gusts of 25 knots or more; however, the actual wind speed at the aircraft parking position is deemed to pose a risk of injury and damage.*

<b>Acciones del personal</b>	<b>De 25 a 39 nudos (46 a 72 km/h)</b>	<b>De 40 a 59 nudos (73 a 110 km/h)</b>	<b>Por encima de 60 nudos (Por encima de 111 km/h)</b>
Asegúrese que el tren de aterrizaje se encuentre acuñado para condiciones de vientos fuertes de acuerdo al diagrama de Calzos.	✓	✓	✓
Retirar los conos de seguridad	✓	✓	✓
Asegure las mangueras de PCA	✓	✓	✓
Eliminar FOD	✓	✓	✓
Asegure los ULD	✓	✓	✓
Asegurar el material móvil	✓	✓	✓
Ate todas las hélices en los aviones de hélice	✓	✓	✓
Asegure los PBB (puentes de abordaje) y colóquelos para minimizar la superficie expuesta a la fuerza directa del viento.		✓	✓
Cierre las puertas de carga/pasajeros y los paneles de acceso		✓	✓
No eleve el equipo de elevación/escaleras		✓	✓
Asegúrese que los GSE se han parqueado juntos, y cerca a un edificio si es posible			✓
Retraer el PBB (puente de abordaje)			✓

<b>Personnel actions</b>	<b>From 25 to 39 knots (46 to 72 km/h)</b>	<b>From 40 to 59 knots (73 to 110 km/h)</b>	<b>Above 60 knots (Above 111 km/h)</b>
<i>Ensure that the landing gear is chocked for strong wind conditions according to the Chock Diagram</i>	✓	✓	✓
<i>Remove safety cones</i>	✓	✓	✓
<i>Secure PCA hoses</i>	✓	✓	✓
<i>Remove FOD</i>	✓	✓	✓
<i>Secure ULDs</i>	✓	✓	✓
<i>Secure mobile equipment</i>	✓	✓	✓

Cap. 2, pág.9-10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 9 – Condiciones Meteorológicas Adversas  
*Section 9 - Adverse Weather Conditions*

<i>Tie down all propellers on propeller aircraft</i>	✓	✓	✓
<i>Secure PBBs (boarding bridges) and position them to minimize exposure to direct wind force</i>		✓	✓
<i>Close cargo/passenger doors and access panels</i>		✓	✓
<i>Do not raise lifting equipment/ladders</i>		✓	✓
<i>Ensure that GSE are parked together, and close to a building if possible</i>			✓
<i>Retract the PBB (boarding bridge)</i>			✓

**Peligro: Danger:**

Los vientos fuertes suponen un alto riesgo de daños y lesiones. *Strong winds pose a high risk of damage and injury.*

### 2.9.6 Tormentas de arena y baja visibilidad *Sandstorms and Low Visibility* (IGOM 3.3.6)

Se deben tomar las siguientes precauciones mínimas: *The following minimum precautions should be taken:*

- a) Distribuya equipo de protección personal (EPP) apropiado (tales como gafas protectoras, mascarillas, ropa protectora). *Distribute appropriate Personal Protective Equipment (PPE) (such as protective goggles, masks, protective clothing).*
- b) Proporcione refugio, cuando sea necesario. *Provide shelter, when necessary.*
- c) Todo el equipo no esencial debe ser retirado del área de maniobras del aeropuerto. *All non-essential equipment must be removed from the airport maneuvering area.*
- d) Solo el mínimo equipo debe ser permitido durante LVP. *Only minimal equipment must be allowed during Low Visibility Procedures (LVP).*
- e) La velocidad de conducción en las zonas vehiculares y áreas de maniobra deben ser reducidas de acuerdo a las reglas del aeropuerto. *Driving speed in vehicle areas and maneuvering areas must be reduced according to airport rules.*
- f) Todas las luces de los equipos motorizados deben ser encendidas. *All lights on motorized equipment must be turned on.*
- g) Todos los cruces de las calles de rodaje se deben hacer bajo autorización del ATC. *All taxiway crossings must be done under ATC authorization.*
- h) Los limpia brisas deben ser operados. *Windshield wipers must be operated.*
- i) El parabrisas debe ser mantenido limpio. *Windshields must be kept clean.*

### 2.9.7 Calor intenso *Extreme heat* (IGOM 3.3.7)

Se deben tomar las siguientes precauciones mínimas: *The following minimum precautions should be taken:*

- a) Distribuya (EPP) apropiado (por ejemplo, ropa protectora). *Distribute appropriate Personal Protective Equipment (such as protective clothing).*
- b) Proporcione rehidratación para el personal. *Provide rehydration for personnel.*
- c) Proporcione un ambiente con temperatura controlada, durante los descansos. *Provide a temperature-controlled environment during breaks.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág.9-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 10 – Señales de manos  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 10 – Hand Signals*

## 2.10 Señales de Manos - *Hand Signals* (IGOM 3.4)

### 2.10.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 3.4.1)

Para estandarizar la comunicación entre «personal de tierra a personal de tierra» y «personal de tierra a tripulación de cabina» o tripulación de cabina de mando al personal de tierra, se definen las siguientes señales de manos:  
*To standardize ground-to-ground personnel communication and/or ground personnel to flight crew communication and/or flight crew to ground personnel communication, the following hand signals are defined:*

- a. **Señales de manos del guía:** Deben ser usadas por un guía concreto en contacto directo con el operador del equipo para facilitar los movimientos de cualquier tipo de GSE. *Guide Person Hand Signals – to be used by a specific guide person in direct liaison with the GSE operator to facilitate movements of any type of GSE.*
- b. **Señales de manos de maniobra en tierra - Marshalling:** Deben ser usadas por el personal de tierra para ayudar a la tripulación de cabina de mando durante la maniobra del avión y el arranque del motor. *Marshaling Hand Signals – to be used by ground personnel to assist the flight crew during maneuvering of the aircraft and engine starting.*
- c. **Señales de mano técnicas/de servicio** – para comunicar bidireccionalmente información técnica o de servicio entre la tripulación de cabina de mando y el personal de tierra. *Technical/Servicing Hand Signals – to be used by ground personnel to communicate technical/servicing information to flight crew, and by flight crew to communicate technical/servicing information to ground personnel.*

#### Notas – Notes:

1: Solo use las señales de mano cuando no sea posible la comunicación verbal. *Only use hand signals when verbal communication is not possible.*

2: Asegúrese que se recibe la confirmación de todas las señales de la tripulación. *Ensure acknowledgement of all signals is received.*

- d. **Señales de mano para movimiento de aeronaves:** deben ser usadas durante el proceso de conexión y desconexión del remolque o tractor con o sin barra, así como al comienzo y final de la operación de movimiento del avión en tierra. *Aircraft Movement Hand Signals – to be used during the tractor/towbar or towbarless connection/disconnection process, as well as at the start and end of the aircraft ground movement operation.*

### 2.10.2 Condiciones para el uso de las señales de mano - *General Conditions for Using Hand Signals* (IGOM 3.4.2)

La persona que esté haciendo las señales: *The person giving the hand signals shall:*

- a) Solo podrá utilizar señales de mano aprobadas. *Use only approved hand signals.*
- b) Usará un chaleco reflectivo de alta visibilidad. *Wear a high visibility vest.*
- c) Mantener el mismo rol durante todo el proceso. *Maintain the same role throughout the procedure.*
- d) Se mantendrá en constante contacto visual con el resto del personal de tierra y la tripulación de cabina de mando durante toda la maniobra. Si se pierde el contacto visual, la operación debe pararse y no se debe continuar hasta restablecerse el contacto visual. *Keep in constant visual contact with the other ground personnel and flight crew throughout the maneuver. If visual contact is lost, the operation must stop and not recommence when visual contact is reestablished.*

Cap. 2, pág.10-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 10 – Señales de manos  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 10 – Hand Signals*

- e) Permanecerá fuera de la trayectoria prevista del vehículo/avión cuando sea posible. *Remain clear of the intended pathway of the vehicle/aircraft, where possible.*

**2.10.3 Requisitos específicos para el uso de señales de manos para maniobras - *Specific Requirements for Using Marshalling Hand Signals* (IGOM 3.4.3)**

- a) Realice las señales de agentes de rampa únicamente si está permitido por las autoridades aeroportuarias locales y que el personal haya sido formado y autorizado. *Perform aircraft marshaling only if permitted by the local airport authority and personnel have been trained and authorized.*
- b) Realice las señales manuales de los agentes de rampa desde una posición en frente del avión, de cara y de manera visible para la tripulación de vuelo. *Give marshaling hand signals from a position in front of the aircraft when facing and within view of the flight crew.*
- c) Utilice un chaleco reflectante / reflectivo de alta visibilidad. *Wear a high visibility vest.*
- d) Utilice linternas o varas luminosas para mejorar la visibilidad de las señales manuales en las siguientes situaciones: *Use illuminated flashlights/wands to improve the visibility of the hand signals in the following situations:*

**Copia\_no\_controlada**

1. Iluminación insuficiente en la plataforma. *Insufficient apron lighting*
2. Visibilidad reducida. *Poor visibility*
3. Noche. *Night conditions*
4. Cuando lo requieran las autoridades aeroportuarias locales o las regulaciones. *When required by local airport authorities or regulations*

**Precaución - Caution:**

Para evitar cualquier posible confusión de la tripulación de cabina de mando, no utilice señales de mano de guía para los equipos hasta que hayan finalizado todas las señales de maniobra en tierra del avión. *To avoid any possible confusion by the flight crew, do not use guide person hand signals for equipment until all aircraft marshaling has been completed.*

**Notas – Notes:**



1: Las señales de manos incluidas en las siguientes páginas están ilustradas con el uso de bastones luminosos. El significado de las señales es el mismo cuando se usan bastones, guantes o linternas luminosas. *The hand signals on the following pages are illustrated with the use of wands. The meaning of the signals remains the same when bats, gloves or illuminated flashlights are used.*

2: No se puede hacer señales para usar/liberar los frenos de estacionamiento con el uso de linternas o varas luminosas. *It is not possible to give signals for engaging/releasing parking brakes with the use of bats or illuminated flashlights.*

**2.10.4 Señales de manos del guía para equipo de apoyo en tierra (GSE) - *Guide Person Hand Signals for Ground Support Equipment* (IGOM 3.4.4)****2.10.4.1 Para atraer la atención del operario y tomar el mando - *To Attract the Operator's Attention and Take Command* (IGOM 3.4.4.1)**

Brazos levantados sobre la cabeza, en posición vertical con las palmas hacia delante.  
**Significado:** Yo estoy a cargo de esta maniobra. Usted recibirá órdenes solo de mí.

*Arms held above the head in a vertical position with palms facing forward.  
Meaning: I am in charge of this maneuver. You will take orders only from me.*

Cap. 2, pág.10-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.4.2 Movimiento hacia adelante (hacia el hombre) - *Forward Movement* (IGOM 3.4.4.2)**

Copia\_no\_controlada

Brazos levantados sobre la cabeza con los codos algo doblados y las palmas hacia atrás; mueva los brazos repetidamente hacia arriba y hacia atrás, haciendo señas para que avance. Significado: Acérquese hacia el guía.

*Arms held above the head with elbows a little bent and palms facing backward; repeatedly move arms upward and backward, beckoning onward. Meaning: Move toward the guide person.*

**2.10.4.3 Movimiento hacia atrás - *Backward Movement* (IGOM 3.4.4.3)**

Los brazos a los lados, las palmas hacia adelante, con movimiento de barrido hacia adelante y hacia arriba repetidamente. Significado: Aléjese del guía.

*Arms by the sides, palms facing forward, swept forward and upward repeatedly. Meaning: Move directly away from the guide person.*

Cap. 2, pág.10-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.4.4 Giro a la derecha (Desde el punto de vista del conductor) - Turn Right (from the driver's point of view) (IGOM 3.4.4.4)****Copia no controlada**

Brazo izquierdo apuntando hacia abajo, mano extendida, brazo derecho moviéndose repetidamente hacia arriba y hacia la izquierda de forma lateral. La velocidad del movimiento del brazo indica la velocidad del giro.

*Left arm pointed downward, hand extended; right arm repeatedly moved upward and downward toward the guide person's left. Speed of arm movement indicates rate of turn.*

**2.10.4.5 Giro a la izquierda (Desde el punto de vista del conductor) - Turn Left (from the driver's point of view) (IGOM 3.4.4.5)**

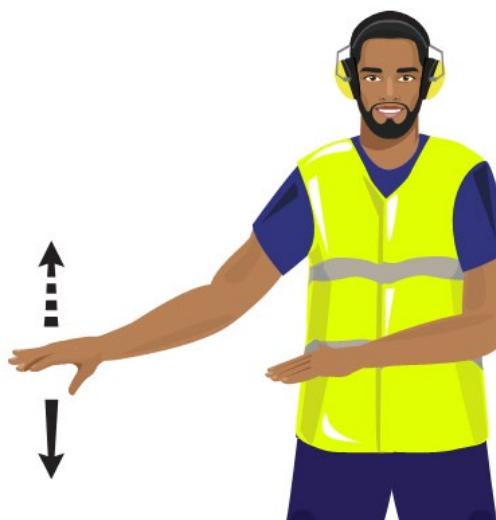
Brazo derecho apuntando hacia abajo, mano extendida, brazo izquierdo moviéndose repetidamente para arriba hacia la derecha del guía. La velocidad del movimiento del brazo indica la velocidad del giro.

*Right arm pointed downward, hand extended; left arm repeatedly moved upward and downward toward the guide person's right. Speed of arm movement indicates rate of turn.*

**2.10.4.6 Subir - *Lift* (IGOM 3.4.4.6)**

Estire ambos brazos hacia la carga o el equipo, palmas arriba, movimiento de la mano en dirección hacia arriba.

*Stretch both arms toward load and/or equipment, palms up, hand movement in upward direction.*

**2.10.4.7 Bajar - *Lower* (IGOM 3.4.4.7)**

Estire ambos brazos hacia la carga o el equipo, palmas hacia abajo, movimiento de la mano en dirección hacia abajo.

*Stretch both arms toward load and/or equipment, palms down, hand movement in downward direction.*

Cap. 2, pág.10-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.4.8 Movimiento acompañado - *Accompanied Movement* (IGOM 3.4.4.8)**

Acérquese con la carga o el equipo. Mantenga contacto visual con el operador o el conductor. Gire hacia abajo el brazo opuesto.

*Come with load or equipment. Maintain eye contact with operator/driver. Swing down opposite arm.*

**2.10.4.9 Indicar distancia - *Indicate Distance* (IGOM 3.4.4.9)**

Suba los brazos por encima de la cabeza, con las palmas hacia adentro. La distancia entre las manos se corresponderá exactamente con el margen real.

*Raise arms above head, palms facing inward. Distance shown between hands shall correspond exactly with actual margin.*

Cap. 2, pág.10-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.4.10 Parar - Stop** (IGOM 3.4.4.10)

Copia\_no\_controlada

Brazos arriba cruzados por encima de la cabeza. La velocidad del movimiento significa la rapidez de frenado requerida.) **Parada inmediata:** Manos por encima de la cabeza con los puños cerrados.  
*Arms raised and crossed over head, palm forward. Immediate stop: Hands cross over head with clenched fists.*

**2.10.4.11 OK** (IGOM 3.4.4.11)

Eleve el brazo derecho por encima de la cabeza, mano cerrada, pulgar arriba.  
**Significado:** Todo está despejado o continúe por su cuenta o aléjese conduciendo.

*Lift right arm above head, hand closed, thumb raised. Meaning: All is clear or continue on your own or drive away.*

Cap. 2, pág.10-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.4.12 Calzos colocados; estabilizadores puestos - *Chocks Inserted, Stabilizers On* (IGOM 3.4.4.12)**

Brazos abajo, manos cerradas, las palmas hacia dentro, pulgares extendidos, movimiento de los brazos hacia los lados.

*Arms down, hands closed, palms facing backward, thumbs extended; move arms in toward sides.*

**2.10.4.13 Calzos retirados; estabilizadores quitados - *Chocks Removed, Stabilizers Off* (IGOM 3.4.4.13)**

Brazos abajo, manos cerradas, palmas hacia fuera, pulgares extendidos; movimiento de los brazos de los lados hacia afuera.

*Arms down, hands closed, palms facing forward, thumbs extended; move arms out away from sides.*

Cap. 2, pág.10-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 10 – Señales de manos  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 10 – Hand Signals*

**2.10.4.14 Para interrumpir fuente de energía (electricidad, combustible, aire) - *To Interrupt Power Source (electricity, fuel, air)* (IGOM 3.4.4.14)**



**Copia\_no\_controlada**

Mano y brazo derecho a la altura del hombro, palma hacia abajo; y balanceando el brazo extendido hacia la garganta, doblando el codo.

*Right arm and hand level with shoulder, palm downward; swing extended arm horizontally toward throat by bending elbow.*

**2.10.4.15 Detener el motor - *Stop Engine* (IGOM 3.4.4.15)**

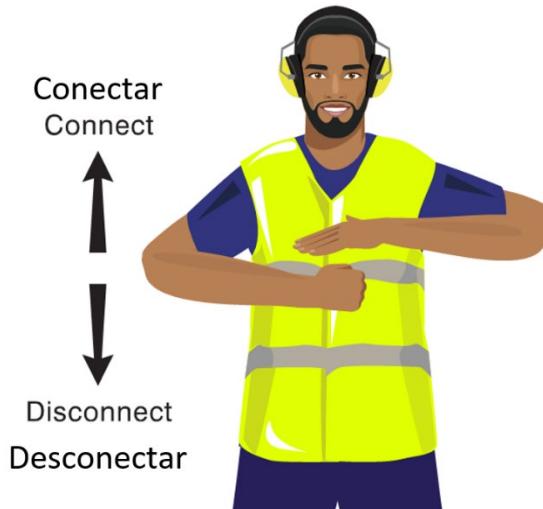


Mano y brazo derecho a la altura del hombro, palma de la mano hacia abajo, mano a la altura del cuello haciendo movimiento horizontal hacia la derecha, pasando la mano transversalmente por la garganta.

*Right arm and hand level with shoulder, palm downward, hand on throat making horizontal move to the right, passing hand across throat.*

Cap. 2, pág.10-10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.4.16 Conectar o desconectar - *To Connect or Disconnect* (IGOM 3.4.4.16)**

Brazo y mano izquierda delante del cuerpo, los dedos extendidos horizontalmente, la palma hacia abajo.  
**Conectar:** Mano derecha cerrada en un puño moviendo hacia arriba para contactar con la palma izquierda.

**Desconectar:** Mano derecha cerrada en un puño dejando la palma izquierda hacia abajo.

*Raise left arm and hand in front of body, fingers extended horizontally, palm down.*

*Connect: Right hand with clenched fist moving upward to contact left palm*

*Disconnect: Right hand with clenched fist leaving left palm downward.*

**2.10.4.17 Frenos puestos/quitados - *Brakes On/Off* (IGOM 3.4.4.17)**

Brazo y mano derecha elevados horizontalmente delante del pecho.

**Quitar frenos:** Con el puño cerrado, extienda los dedos, palma hacia dentro.

**Poner frenos:** Con los dedos extendidos, apriete el puño, palmas hacia dentro.

*Right arm and hand raised horizontally in front of body.*

*Release brakes: With fist clenched, extend fingers, palm inward.*

*Engage brakes: With extended fingers, clench fist, palm inward.*

Cap. 2, pág.10-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.5 Señales de manos para el movimiento de la aeronave: Operador con comunicación (interphone) al conductor de remolque. *Aircraft Movement Hand Signals–Headset Operator to Tractor Driver* (IGOM 3.4.5)****2.10.5.1 Quitar frenos del vehículo - *Vehicle Brakes Off* (IGOM 3.4.5.1)**

Mano derecha elevada por encima del hombro con el puño cerrado, asegurando contacto visual con el conductor del remolque abra la palma.

*Raise right hand just above shoulder height with closed fist and ensuring eye contact with driver open palm toward driver.*

**2.10.5.2 Autorizado para empujar - *Clear to Push* (IGOM 3.4.5.2)**

Mantenga el brazo recto en un ángulo de unos 90° con el hombro y muestre la mano con el pulgar hacia arriba.

**Significado:** Indica al conductor del remolque que los equipos están separados del avión, se han retirado los calzos, se han quitado los frenos y la tripulación de cabina de mando ha dado autorización para comenzar el retroceso remolcado.

*Hold arm straight out at a 90° angle from shoulder and display hand with thumb up.*

**Meaning:** *Indicates to tractor driver that all equipment is clear of aircraft, chocks have been removed, the aircraft brakes are off and flight crew has given clearance to commence pushback.*

Cap. 2, pág.10-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.5.3 Negativo/Esperar - *Negative/Hold* (IGOM 3.4.5.3)**

Mantenga el brazo recto en un ángulo de 90° respecto al hombro y muestre la mano con el pulgar hacia abajo.

**Significado:** Esto indica al conductor del remolque que el avión no está preparado y que espere en la posición.

*Hold arm straight out at 90° angle from shoulder and display hand with thumb down.*

**Meaning:** *Indicates to tractor driver that aircraft is not ready for pushback and to hold position.*

**2.10.5.4 Frenos del vehículo activados/Parar - *Vehicle Brakes On/Stop* (IGOM 3.4.5.4)**

Eleve la mano justo por encima de la altura del hombro con la palma abierta **y asegure contacto visual con el conductor del remolque**, cierre el puño. Al final del retroceso remolcado también indique al conductor del remolque que se han puesto los frenos del avión. El conductor del remolque deberá devolver la señal al operador de los interphone para confirmar que se han aplicado los frenos del vehículo.

*Raise hand just above shoulder height with open palm and, ensuring eye contact with the tractor driver, close into a fist. At the end of the pushback, also indicates to tug driver that aircraft brakes have been set. The tractor driver should return the signal to the headset operator to confirm vehicle brakes set.*

Cap. 2, pág.10-13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.5.5 Desacelerar/Disminuir velocidad - *Slow Down* (IGOM 3.4.5.5)**

Con la mano a 45° de ángulo hacia abajo hacia el lado haga un movimiento arriba abajo. *With hand at a 45° angle downward to the side, make a patting motion.*

**2.10.5.6 Cambie la dirección de retroceso remolcado - *Change of Pushback Direction* (IGOM 3.4.5.6)**

Tóquese la nariz con un dedo y con el brazo en un ángulo de 90° respecto el hombro, extienda el brazo para apuntar en la dirección que el avión necesitar girar. *Touch nose with finger with arm at a 90° angle to the shoulder, extend arm to point in the direction that aircraft needs to be turned to.*

Cap. 2, pág.10-14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.6 Señales de manos para el movimiento de la aeronave: señalero de ala al operador con interphone, tractorista, señalero (agente de rampa), tripulación de vuelo (según sea aplicable) - *Aircraft Movement Hand Signals–Wing Walker to Headset Operator, Tractor Driver, Marshaller, Flight Crew (as applicable)* (IGOM 3.4.6)**

**2.10.6.1 Despejado para mover el avión - *Clear to Move Aircraft* (IGOM 3.4.6.1)**



Copia\_no\_controlada

Levante el brazo derecho totalmente extendido por encima de la cabeza con el bastón de señales recto y con el brazo izquierdo y el bastón en un ángulo de 45° hacia abajo respecto del lado del cuerpo. *Raise right arm fully extended above head with wand held straight and left arm and wand at a 45° angle downward to the side.*

Cap. 2, pág.10-15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.6.2 Parar el movimiento del avión - *Stop Movement of Aircraft* (IGOM 3.4.6.2)**

Con los brazos y los bastones totalmente extendidos horizontalmente 90° a nivel de los hombros, suba los brazos y los bastones para cruzarlos por encima de la cabeza. *Fully extend arms and wands horizontally 90° at shoulder level; raise arms and wands to cross above head.*

**2.10.6.3 Detener el movimiento del avión / Posición de espera - *Hold Movement of Aircraft* (IGOM 3.4.6.3)**

Con los brazos y los bastones totalmente extendidos hacia abajo en un ángulo de 45° respecto a los lados de cuerpo. Mantenga esta posición hasta que esté autorizado el movimiento del avión. *Fully extend arms and wands downward at a 45° angle to the sides. Hold this position until it is clear for the aircraft to move.*

Cap. 2, pág.10-16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.7 Señales de manos de maniobra en tierra para el avión - *Marshaling Hand Signals for Aircraft* (IGOM 3.4.7)****2.10.7.1 Identificar puerta/puesto de estacionamiento/parqueo - *Identify Gate/Stand* (IGOM 3.4.7.1)**

Con los brazos levantados totalmente extendidos hacia adelante a la altura de los hombros, suba recto por encima de la cabeza con los bastones hacia arriba, mueva las manos de adelante atrás para distinguirlo del fondo. *Raise fully extended arms forward at shoulder level; raise straight above head with wands pointing up, move hands forward and backward to keep from blending into background.*

**2.10.7.2 Continuar rodaje todo recto - *Continue to Taxi Straight Ahead* (IGOM 3.4.7.2)**

Con los brazos extendidos hacia los lados, doble los brazos a la altura de los codos, mueva los brazos y los bastones arriba y abajo desde la cintura a la cabeza. *Holding arms extended to the side; bend arms at elbows; move arms and wands up and down from waist to head.*

Cap. 2, pág.10-17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.7.3 Desacelerar - *Slow Down* (IGOM 3.4.7.3)**

Con los brazos a los lados y ligeramente doblados por los codos, mueva los brazos hacia abajo en un gesto de dar golpecitos, moviendo las varas de arriba abajo de la cintura a las rodillas. *Arms held at sides and slightly bent at elbows; move arms downward in a patting gesture, moving wands up and down from waist to knees.*

**2.10.7.4 Girar a la derecha (visto desde la posición del piloto) - *Turn Right (from the flight crew's point of view)* (IGOM 3.4.7.4)**

Con el brazo izquierdo y el bastón extendido en un ángulo de 90° respecto del cuerpo, la mano derecha realiza la señal de seguir adelante. La velocidad del movimiento de la señal indica al piloto la velocidad que se desea del movimiento del avión. La velocidad del movimiento de la señal indica al piloto la velocidad que se desea del movimiento del avión. *With left arm and wand extended at a 90° angle to the body, right hand makes the come ahead signal. The rate of signal motion indicates to the flight crew the rate of aircraft movement desired.*

**2.10.7.5 Girar a la izquierda (visto desde la posición del piloto) - *Turn Left (from the flight crew's point of view)* (IGOM 3.4.7.5)**

Con el brazo derecho y el bastón extendido 90° respecto al cuerpo, la mano izquierda realiza la señal de adelante. La velocidad del movimiento de la señal indica al piloto la velocidad que se desea del movimiento del avión. La velocidad del movimiento de la señal indica al piloto la velocidad que se desea del movimiento del avión. *With right arm and wand extended at a 90° angle to the body, left hand makes the come ahead signal. The rate of signal motion indicates to the flight crew the rate of aircraft movement desired.*

**2.10.7.6 Parar - *Stop* (IGOM 3.4.7.6)**

Con los brazos y los bastones totalmente extendidos horizontalmente 90° a nivel de los hombros, suba los brazos y los bastones para cruzarlos por encima de la cabeza. *Fully extend arms and wands horizontally 90° at shoulder level; raise arms and wands to cross above head.*

Cap. 2, pág.10-19

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.7.7 Mantener la posición/esperar - *Hold Position/Standy* (IGOM 3.4.7.7)**

Con los brazos y los bastones totalmente extendidos hacia abajo en un ángulo de 45° respecto a los lados de cuerpo. Mantenga esta posición hasta que esté autorizado para la siguiente maniobra. *Fully extend arms and wands downward at a 45° angle to the sides. Hold the position until the aircraft is clear for the next maneuver.*

**2.10.7.8 Continuar al siguiente señalero o como indiquen desde torre/control de tierra - *Proceed to Next Marshaller or as Directed by Tower/Ground Control* (IGOM 3.4.7.8)**

Apunte ambos brazos hacia arriba, mueva y extienda los brazos hacia fuera del lado del cuerpo, y apunte con los bastones en la dirección del siguiente señalero o zona de rodaje. Point both arms upward, *move and extend arms outward to side of body and point with wands to direction of next marshaller or taxi area.*

Cap. 2, pág.10-20

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 10 – Señales de manos  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 10 – Hand Signals*

#### 2.10.7.9 Despachar el avión - *Dispatch Aircraft* (IGOM 3.4.7.9)



Realice un saludo militar con la mano derecha o bastón para despachar el avión. Mantenga el contacto visual con la tripulación de cabina de mando hasta que el avión haya iniciado el rodaje. *Perform a standard military salute with right hand and/or wand to dispatch the aircraft. Maintain eye contact with the flight crew until the aircraft has begun to taxi.*

#### 2.10.7.10 Incendio - *Fire* (IGOM 3.4.7.10)



Manteniendo el brazo derecho recto, mueva la mano derecha en una figura exagerada de ocho (8), o en abanico, desde el hombro hasta la rodilla, mientras que al mismo tiempo el bastón de la mano izquierda apunta al área del incendio. De noche, haga el mismo proceso con bastones luminosos. *Holding right arm straight, move right hand in an exaggerated figure eight (8), or a fanning type motion, from the shoulder to the knee, while at the same time pointing with the left-hand wand to the area of the fire. At night, use the same process with wands.*

Cap. 2, pág.10-21

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.7.11 Poner los frenos - *Set Brakes* (IGOM 3.4.7.11)**

Eleve la mano derecha justo por encima del hombro con la palma de la mano abierta. Asegure contacto visual con la tripulación de cabina de mando y cierre la mano en un puño. **NO** se mueva hasta que reciba la señal de pulgar arriba, como indicación de recepción por parte de la tripulación. *Raise right hand just above shoulder height with open palm facing forward. Ensuring eye contact with flight crew, close hand into a fist. DO NOT move until receipt of thumbs up acknowledgment from flight crew.*

**2.10.7.12 Quitar los frenos - *Release Brakes* (IGOM 3.4.7.12)**

Eleve la mano derecha justo por encima del hombro, con la mano cerrada en un puño. Asegure el contacto visual con la tripulación de cabina de mando, palma abierta. **NO** se mueva hasta que reciba la señal de pulgar arriba, como indicación de recepción por parte de la tripulación. *Raise hand just above shoulder height with hand closed in a fist. Ensuring eye contact with flight crew, open palm facing forward. DO NOT move until receipt of thumbs up acknowledgment from flight crew.*

Cap. 2, pág.10-22

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.7.13 Calzos colocados - *Chocks Inserted* (IGOM 3.4.7.13)**

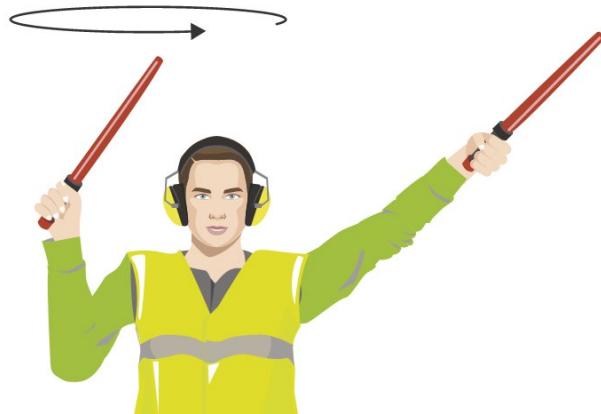
Con los brazos y las varillas totalmente extendidas por encima de la cabeza, mueva las varillas hacia dentro en un movimiento de «golpe» hasta que se toquen las varillas. Asegúrese de que se haya recibido la confirmación de la tripulación de cabina de mando. *With arms and wands fully extended above head, move wands inward in a jabbing motion until wands touch. Ensure acknowledgement is received from flight crew.*

**2.10.7.14 Calzos retirados - *Chocks Removed* (IGOM 3.4.7.14)**

Con las manos y las varillas totalmente extendidas sobre la cabeza, mueva las varillas hacia fuera en un movimiento de «golpe». **NO** quite los calzos hasta que la tripulación de cabina de mando lo autorice. *With arms and wands fully extended above head, move wands outward in a jabbing motion. DO NOT remove chocks until authorized to do so by flight crew.*

Cap. 2, pág.10-23

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.7.15 Arrancar motores - *Start Engines* (IGOM 3.4.7.15)**

Levantar el brazo derecho a la altura de la cabeza con la vara apuntando hacia arriba y comience un movimiento circular con la mano, a la vez con el brazo izquierdo levantado por encima de la altura de la cabeza, apunte al motor que debe arrancar. *Raise right arm to head level with wand pointing up and make a circular motion with hand; at the same time, with the left arm raised above head level, point to the engine to be started.*

**2.10.7.16 Parada de emergencia del motor/Apagar los motores - *Emergency Engine Shut Down/Cut Engines* (IGOM 3.4.7.16)**

Brazo derecho extendido con la vara por delante del cuerpo a la altura del hombro, mueva la mano y la vara hasta la parte superior del hombro izquierdo y mueva la vara hasta la parte superior del hombro derecho en un movimiento de corte a lo largo de la garganta. Mantenga el brazo izquierdo por encima de la cabeza con el puño cerrado. *Extend right arm with wand forward of body at shoulder level, move hand and wand to top of left shoulder and draw wand to top of right shoulder in a slicing motion across throat. Hold left arm above head with closed fist.*

Cap. 2, pág.10-24

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 10 – Señales de manos  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 10 – Hand Signals*

**2.10.8 Señales de manos técnicas/de servicio - Personal de Tierra a Tripulación de cabina de mando -  
*Technical/Servicing Hand Signals–Ground Personnel to Flight Crew* (IGOM 3.4.8)**

**2.10.8.1 Conectar barra de remolque - *Connect Tow Bar* (IGOM 3.4.8.1)**



Lleve los brazos por encima de la cabeza y agarre el antebrazo con la mano opuesta. *Bring arms above head and grasp forearm with opposite hand.*

**2.10.8.2 Encender Aire - *Air Up* (IGOM 3.4.8.2)**



Mueva los brazos abajo y arriba desde el muslo a la cintura con las palmas hacia arriba.

**Significado:** Suministre aire presurizado para arranque del motor. *Wave arms up and down from thigh to waist with palms up. Meaning: Supply pressurized air for engine start.*

Cap. 2, pág.10-25

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.8.3 Conectar/desconectar alimentación eléctrica de tierra - Connect/Disconnect Ground Power**  
(IGOM 3.4.8.3)**Para conectar la potencia generada en tierra:**

Mantenga los brazos totalmente extendidos sobre la cabeza, abra la mano izquierda horizontalmente y mueva los dedos de la mano derecha hacia arriba para tocar la palma de la mano izquierda abierta (formando una T). Por la noche se pueden usar los bastones iluminados para formar la «T» por encima de la cabeza.

**To connect ground power:**

*Hold arms fully extended above head; open left hand horizontally and move fingertips of right hand up to touch open palm of left hand (forming a "T"). At night, illuminated wands can also be used to form the "T" above the head.*

Para desconectar la energía: *To disconnect ground power:*



Mantenga los brazos totalmente extendidos sobre la cabeza, con los dedos de la mano derecha tocando en horizontal la palma de la mano izquierda (formando una «T»), separe la mano derecha de la izquierda. **NO** desconecte la energía hasta que sea autorizado por la tripulación de cabina de mando. Por la noche, se pueden usar los bastones iluminados para formar la «T» por encima de la cabeza.

*Hold arms fully extended above head with fingertips of right hand touching open horizontal palm of left hand (forming a "T") and lower right hand away from the left. DO NOT disconnect power until authorized by the flight crew. At night, illuminated wands can also be used to open the "T" above the head.*

**2.10.8.4 Afirmativo/todo Listo - *Affirmative/All Clear* (IGOM 3.4.8.4)**

Levante el brazo derecho a la altura de la cabeza con el bastón apuntando hacia arriba o muestre la mano derecha con el dedo pulgar hacia arriba, la mano izquierda permanece al lado de la rodilla. *Raise right arm to head level with wand pointing up or display right hand with thumbs up; left arm remains at side by knee.*

**2.10.8.5 Negativo - *Negative* (IGOM 3.4.8.5)**

Mantenga el brazo derecho horizontal a 90° respecto el hombro y apunte el bastón hacia abajo, hacia tierra o muestre la mano derecha con el pulgar hacia abajo, la mano izquierda permanece al lado de la rodilla. *Hold right arm straight out at 90° from shoulder and point wand down to ground or display right hand with thumbs down; left hand remains at side by knee.*

Cap. 2, pág.10-28

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.8.6 Comunicación - *Interphone* (IGOM 3.4.8.6)**

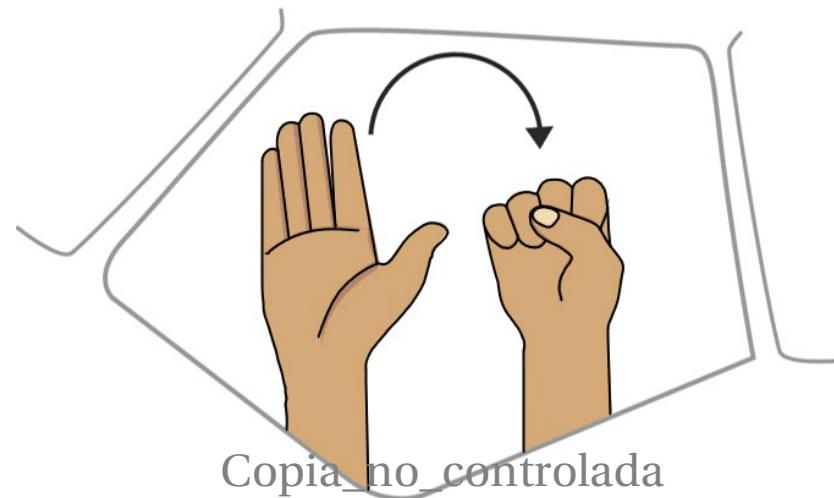
Extienda ambos brazos a 90° respecto del cuerpo y mueva las manos para cubrir ambas orejas. *Extend both arms at 90° from body and move hands to cup both ears.*

**2.10.8.7 No tocar los controles - *Do not Touch Controls* (IGOM 3.4.8.7)**

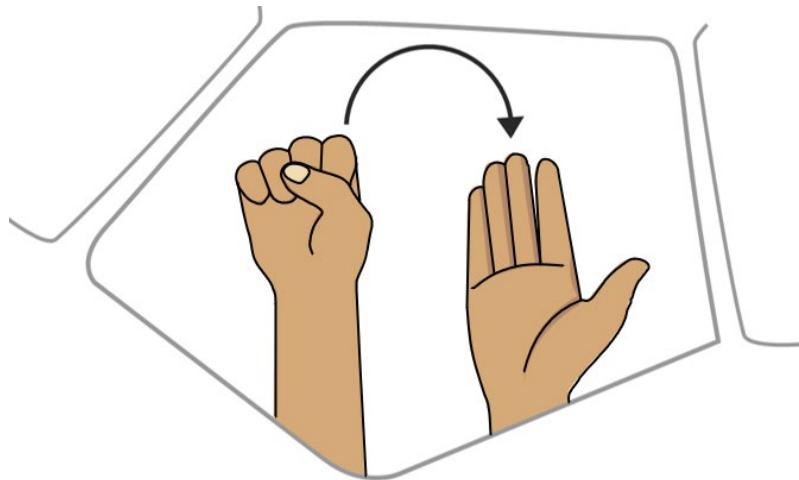
Eleve la mano derecha por encima del nivel de la cabeza y cierre el puño o mantenga el bastón en posición horizontal; la mano izquierda a la altura de la rodilla. *Raise right hand above head level and close fist or hold wand in horizontal position; left arm remains at side by knee.*

Cap. 2, pág.10-29

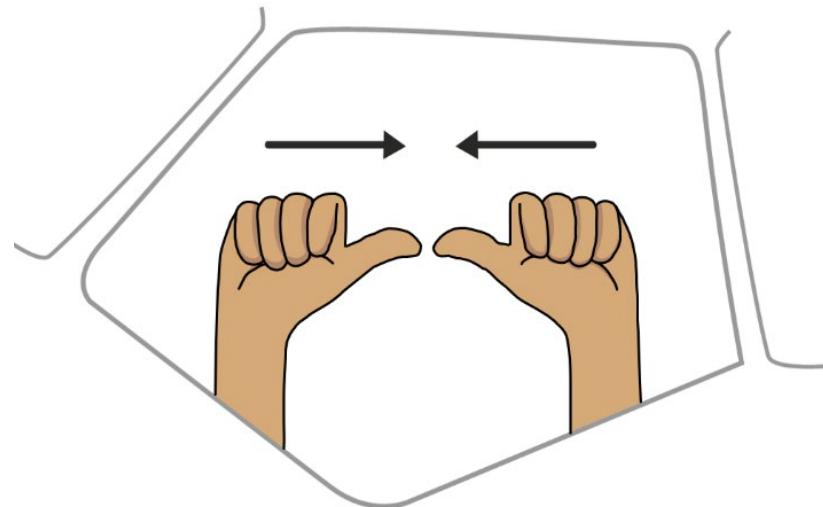
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.10.9 Señales de mano técnicas/de servicio – Tripulación de cabina de mando a personal de tierra -  
*Technical/Servicing Hand Signals–Flight Crew to Ground Personnel* (IGOM 3.4.9)****2.10.9.1 Frenos puestos - *Brakes Engaged* (IGOM 3.4.9.1)**

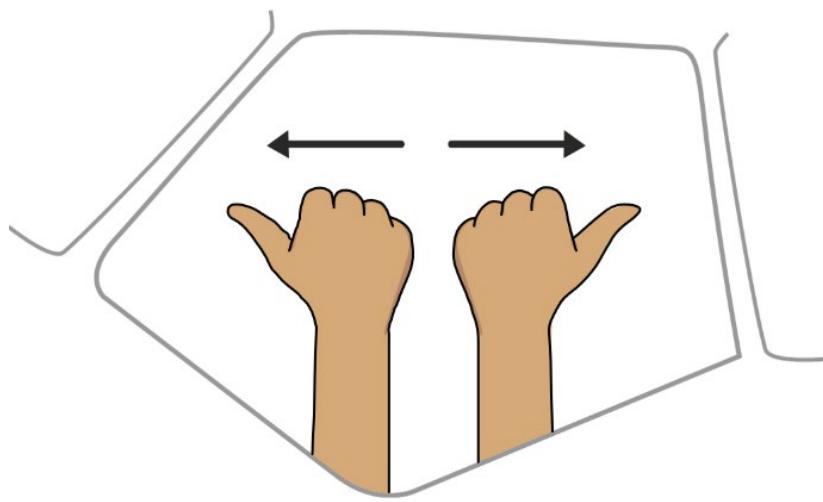
Levantar brazo y mano, con los dedos extendidos, horizontalmente desde el rostro, luego cerrar la mano.  
*Raised arm and hand with palm facing forward and fingers extended in front of face and close hand into a fist.*

**2.10.9.2 Frenos quitados - *Brakes Released* (IGOM 3.4.9.2)**

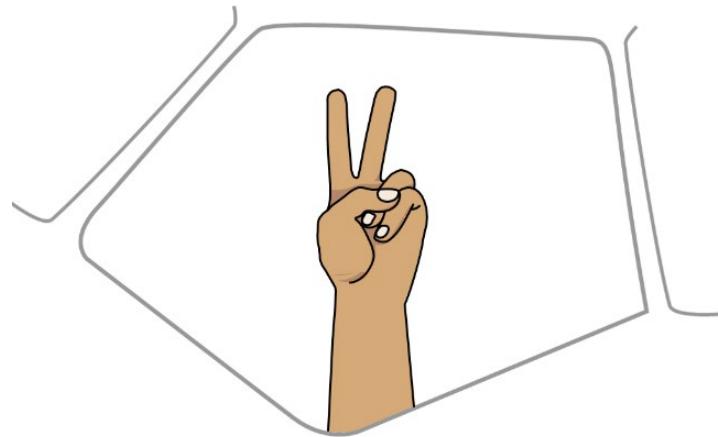
Levantar el brazo, con el puño cerrado, horizontalmente delante del rostro, luego extender los dedos. *Raised arm with fist clenched in front of face; extend fingers to open palm facing forward.*

**2.10.9.3 Poner calzos - *Insert Wheel Chocks* (IGOM 3.4.9.3)****Copia no controlada**

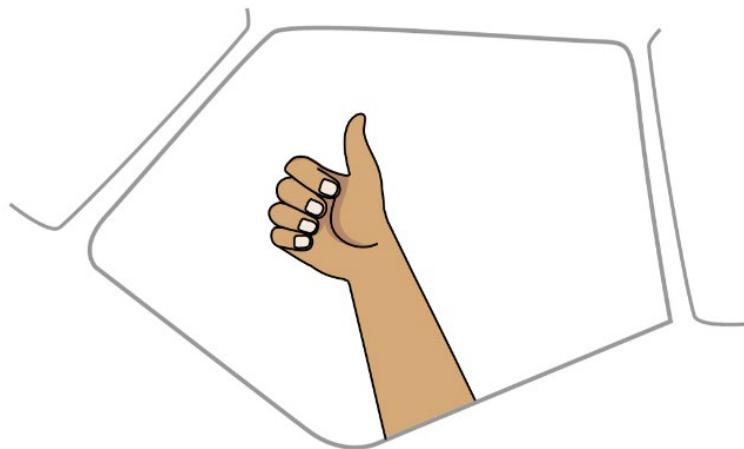
Brazos extendidos, palmas hacia fuera, moviendo las manos hacia adentro cruzándose por delante del rostro.  
*Hands held in front of face, palms facing forward with fingers closed and thumbs extended; move hands inward.*

**2.10.9.4 Quitar calzos *Remove Wheel Chocks* (IGOM 3.4.9.4)**

Manos cruzadas en frente del rostro, palmas hacia fuera, moviendo los brazos hacia afuera. *Hands held in front of face, palms facing backward with fingers closed and thumbs extended; move hands outward.*

**2.10.9.5 Preparado para poner en marcha los motores - *Ready to Start Engine(s)* (IGOM 3.4.9.5)**

Levantar el número apropiado de dedos en una mano indicando el número del motor que ha de arrancar. *One hand raised with the appropriate number of fingers outstretched to indicate the number of the engine to be started.*  
Copia\_no\_controlada

**2.10.9.6 Todo despejado - *All Clear* (IGOM 3.4.9.6)**

Una mano levantada con los dedos cerrados y extendidos Acuse de recibo de todas las operaciones en tierra.  
*One hand raised with closed fingers and thumb extended. Acknowledgement of all ground actions.*

---

FIN DE SECCIÓN

---

Cap. 2, pág.10-32

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*      inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

## 2.11 Servicio de aguas residuales e inodoros – *Toilet Servicing* (IGOM 3.5)

### 2.11.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 3.5.1)

El procedimiento completo para el servicio del depósito de residuos de los lavabos del avión contempla los tres pasos siguientes: *The complete procedure for servicing the aircraft toilet waste tank(s) consists of the following three steps:*

- a) Drenaje del depósito o depósitos de residuos. *Draining the waste tank(s)*
- b) Lavado del depósito o depósitos de residuos. *Flushing the waste tank(s)*
- c) Incorporación de una cantidad de precarga de producto y/o de precarga de desodorante concentrado, según corresponda. *Adding an amount of pre-charge and/or concentrated deodorant pre-charge product, as applicable*

#### **Precaución – Caution:**

1. Los líquidos de los baños son corrosivos. *Toilet fluids are corrosive.*
2. Antes de realizar el servicio, inspeccione el panel del servicio del aseo en busca de signos de fugas. *Prior to servicing, inspect the toilet servicing panel on the aircraft for signs of leakage.*
3. Si se observa cualquier raya azul horizontal, debe limpiarse antes de dar el servicio. *If any horizontal blue streaks are observed, the blue streak shall be cleaned prior to servicing.*
4. Una vez limpio, vuelva a mirar en busca de cualquier signo de fugas. *After cleaning, look again for signs of leakage.*
5. El hielo azul puede resultar peligroso a alta altitud afectando a la aeronavegabilidad. En caso de posible fuga informe inmediatamente al representante de la compañía aérea, el ingeniero de tierra de mantenimiento o a la tripulación de cabina de mando. *Blue ice build-up at higher altitudes may influence airworthiness. In the case of a possible leak, immediately inform the airline representative, ground engineer, or the flight crew.*



Copia no controlada

### 2.11.2 Precauciones higiénicas - *Hygiene Precautions* (IGOM 3.5.2)

- a) Utilice guantes de goma gruesos y resistentes, máscara protectora y ropa apropiada contra residuos peligrosos cuando realice el servicio de los baños. *Wear heavy rubber gloves, full face protection and protective clothing against harmful wastes when performing toilet servicing.*
- b) No parquear el carro de servicio de baños en la misma zona que el carro de servicio de agua potable ni utilice el mismo punto de llenado. *Do not park the toilet service unit in the same area as the water service unit or at the water filling point.*

#### **Precaución – Caution:**

Una vez que el agente haya realizado el servicio de baños, el mismo agente no puede realizar el servicio de agua potable durante la misma tarea. *Once an agent has performed toilet servicing on an aircraft, the same agent cannot perform water servicing during the same task.*



### 2.11.3 Procedimiento de servicios de baños - *Toilet Servicing Procedure* (IGOM 3.5.3)

El servicio a baños es el proceso mediante el cual el desecho sanitario es removido de una aeronave al final de un vuelo de forma higiénica, los desechos del tanque son drenados y se recarga con líquido sanitario. Errores al prestar este servicio a los baños en tierra puede resultar en la inoperatividad de los baños durante el vuelo. *Toilet*

Cap. 2, pág.11-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*      inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

*Servicing is the process by which sanitary waste is removed from an aircraft at the end of a flight in a hygienic manner, the waste from the tank is drained and refilled with sanitary liquid. Errors in providing this service to restrooms on the ground may result in the restrooms being inoperable during the flight.*

#### 2.11.3.1 General (IGOM 3.5.3.1)

Cada tipo de avión tiene requisitos específicos para el servicio de baños y la cantidad de precarga o producto de precarga concentrado desodorante. *Each aircraft type has specific requirements for toilet servicing and the amount of pre-charge and/or concentrated deodorant pre-charge product.*

- a) Antes de abrir el panel de servicio, compruebe si existen manchas alrededor del panel. *Prior to opening a toilet service panel, check for stains around the panel.*
- b) Mientras abre el panel de servicio, manténgase alejado y compruebe si existen fugas. *While opening the service panel, stay clear and watch for signs of leakage.*
- c) Permanezca alejado de la tapa de drenaje mientras que la abre, y compruebe si existen fugas. *Stay clear of the drain fitting cap while opening and watch for signs of leakage.*
- d) Asegúrese que el acoplamiento en Y de la manguera de drenaje está correctamente conectada, antes de tirar de la válvula de drenaje. *Ensure the drain hose Y-fitting coupling is connected correctly before the drain valve handle is pulled.*
- e) Vacíe los depósitos de residuos. *Empty the waste tank(s).*
- f) Lave los depósito(s) de residuos, drenando los tanques de desecho dos veces. *Flush the waste tank(s), draining the waste tanks twice.*
- g) Precargue los depósitos con la cantidad correcta de agua y desinfectante, si procede. *Pre-charge the tank(s) with the correct quantity of water and disinfectant, as applicable.*
- h) Llene los depósitos de residuos con la cantidad correcta de agua y precarga de desodorante (líquido azul). *Fill the waste tank(s) with the correct amount of water and concentrated deodorant pre-charge product or premixed fluid.*
- i) Después del servicio asegúrese que no hay fugas alrededor del tapón de drenaje en el extremo del acoplamiento del herraje en Y de la manguera de drenaje. *After servicing, ensure there are no leaks at the drain fitting cap or the end of the drain hose Y-fitting coupling.*
- j) Cierre la boquilla fuertemente para evitar la acumulación de hielo durante el vuelo y limpíe los residuos de agua y desinfectante. *Close the nozzle tightly to prevent the accumulation of ice during flight and wipe off residual water and disinfectant.*
- k) Compruebe posibles fugas. *Check for possible leakage.*
- l) Despues del servicio, cierre con el seguro las tapas del herraje y la puerta del panel de servicio. *After servicing, close and latch the fitting caps and service panel door.*
- m) Utilice hombre guía para acercar los equipos a la aeronave. (aplica para equipos montados en automotores) y estos equipos deben ser asegurados por medio de calzos o niveladores. *Use a guide man to bring the equipment closer to the aircraft. (applies to equipment mounted on vehicles) and this equipment must be secured using chocks or levelers.*

Cap. 2, pág.11-2

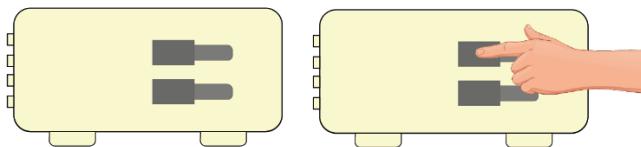
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

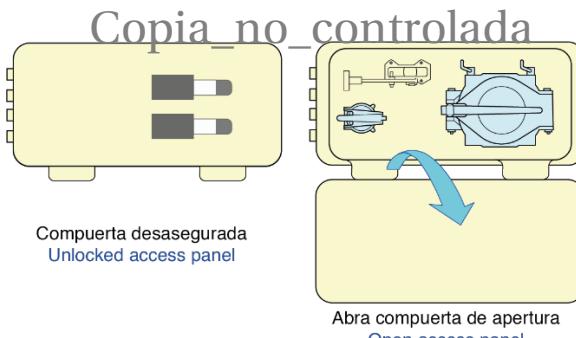
**Notas – Notes:**

1. Informe a Mantenimiento o a la tripulación de cabina de mando si: *Inform aircraft maintenance or flight crew, if:*
  - i. Observa alguna fuga de líquidos. *Fluid leakage is observed.*
  - ii. La válvula de drenaje no se abre o el depósito de residuos no puede drenarse. *The drain valve will not open, or the waste tank cannot be drained.*
2. Informe de cualquier derrame de residuos al supervisor. *Report any spillage of waste to the supervisor.*

**Apertura del panel de desechos – *Waste Service Panel Opening***

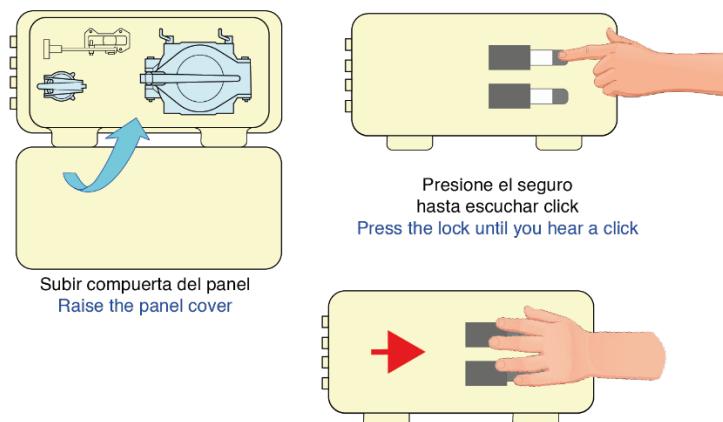
Compuerta cerrada  
Access panel closed

Presione el pestillo de seguridad  
Push the safety latch



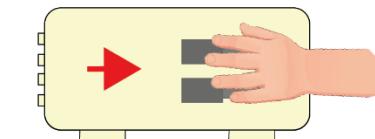
Compuerta desasegurada  
Unlocked access panel

Abra compuerta de apertura  
Open access panel

**Cierre del panel de desechos – *Waste Service Panel Closing***

Subir compuerta del panel  
Raise the panel cover

Presione el seguro  
hasta escuchar click  
Press the lock until you hear a click



Pasar la palma de la mano sobre los seguros,  
para verificar que el panel está cerrado  
Pass the palm of your hand over the locks to  
verify that the panel is closed

Cap. 2, pág.11-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*      inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

#### 2.11.3.2 Drenaje - *Draining* (IGOM 3.5.3.2)

- a) Drene el sistema de aguas residuales al depósito de residuos del camión de Servicios de baños. *Drain the aircraft waste system into the waste tank of a toilet service unit.*
- b) Observe la manguera de drenaje de residuos durante el drenaje para confirmar que el depósito de residuos se ha vaciado totalmente. La manguera vibrará durante unos segundos mientras que el contenido del depósito de residuos pasa al depósito del camión de Servicios de baños. *Observe the waste drain hose during draining to confirm that the waste tank is completely emptied. The hose will vibrate for a few seconds as the contents of the waste tank pass into the waste tank of a toilet service unit.*

**Nota:** Drene los depósitos de residuos uno a uno para conseguir resultados óptimos. **Note:** *Drain the waste tanks one at a time for optimal results.*

#### 2.11.3.3 Servicio durante condiciones de congelamiento - *Servicing During Freezing Conditions* (IGOM 3.5.3.3)

Tome las siguientes medidas para evitar el congelamiento del fluido de los depósitos y tuberías del aseo del avión en condiciones meteorológicas de congelamiento: *Take the following measures to prevent freezing of the fluid in the aircraft toilet tanks and lines during freezing conditions:*

- a) Si el avión se estaciona a la intemperie durante varias horas, sin suministro de energía eléctrica y la temperatura está, o se espera que esté por debajo del punto de congelación, drene los depósitos de residuos según los procedimientos normales. *Drain the waste tanks if the aircraft is parked in the open for several hours without electrical power supply and the temperature is, or is expected to be, below the freezing point, as normal procedures.*
- b) Llene sistema de baños del avión solamente después de restaurar el suministro de energía eléctrica y tan cerca de la salida del vuelo como sea posible. *Fill the aircraft toilet system only after electrical power supply has been restored, and as close to flight departure time as possible.*
- c) Asegúrese que la línea de llenado está totalmente drenada antes de cerrar la tapa para evitar la congelación del fluido en el interior. *Ensure the fill line is fully drained before closing the cap to prevent freezing of fluid in the fill line.*

**Precaución - Caution:**

No intente quitar la substancia congelada de las líneas de llenado, de las conexiones ni de los paneles de servicio. Contacte a mantenimiento inmediatamente. *Do not attempt to remove the frozen substance from the fill lines, connections or service panels. Contact maintenance immediately.*



#### 2.11.3.4 Baños inoperativos - *Inoperative Toilet Systems* (IGOM 3.5.3.4)

Si los defectos en el sistema de baños impiden la realización del servicio normal, solicite la intervención de personal técnico calificado (Ejemplo. El retiro de los paneles). *If defects in the toilet system prevent regular servicing, ask qualified technical personnel, if available, for assistance (e.g., removal of panels).*

Si no hay personal técnico disponible informe a la tripulación de cabina o a un representante de la aerolínea. *If no technical personnel are available, inform the flight crew or an airline representative.*

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations* inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

#### 2.11.4 Manejo de derrames de excretas/ desechos/ aguas negras - *Management of excretes/waste/sewage spills*

Para derrames en plataforma de excretas durante el servicio de baños realice el siguiente procedimiento: *For spills on the excretes platform during bathroom service, carry out the following procedure:*

- a. Utilizar elementos de protección integral (EPI), (Guantes desechables, gafas, tapabocas) de acuerdo con las regulaciones locales. *Use personal protective equipment (PPE) (disposable gloves, glasses, face masks) in accordance with local regulations.*
- b. Aislara el área afectada utilizando como barrera (conos o cinta) para controlar el tráfico de personal o vehículos, y utilizar barrera como material absorbente para evitar que el derrame y contaminación se expanda. *Isolate the affected area using a barrier (cones or tape) to control personnel or vehicle traffic and use a barrier as absorbent material to prevent the spill and contamination from expanding.*
- c. Abra una bolsa de riesgo biológico y colóquela cerca del lugar de contaminación. *Open a biohazard bag and place it near the contamination site.*
- d. Realice la recolección de los residuos sólidos, sellar la bolsa de riesgo biológico y lavar la zona afectada. *Collect solid waste, seal the biohazard bag and wash the affected area.*
- e. Trasladar los residuos y depositarlos en las bandejas de escurrimiento de aguas negras dispuesto por el aeropuerto, para esta labor utilizar los elementos de limpieza que se dispongan, ejemplo: escoba, recogedor o material absorbentes. *Transfer the waste and deposit it in the sewage drain trays provided by the airport, for this task use the cleaning elements available, for example: broom, dustpan or absorbent material.*
- f. Los puntos de desecho deben quedar limpios y organizados según disposición de cada aeropuerto. *The disposal points must be clean and organized according to the provisions of each airport.*
- g. Los utensilios utilizados para la limpieza como guantes, tapabocas, depositelos en una bolsa de riesgo biológico y trasládelos al punto asignado por el aeropuerto. *Place the utensils used for cleaning such as gloves and face masks in a biohazard bag and transfer them to the point assigned by the airport.*
- h. Cuando haya terminado la labor, lávese las manos inmediatamente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol. *When you are done, wash your hands immediately with soap and water or an alcohol-based hand sanitizer.*

##### Precaución - *Caution:*

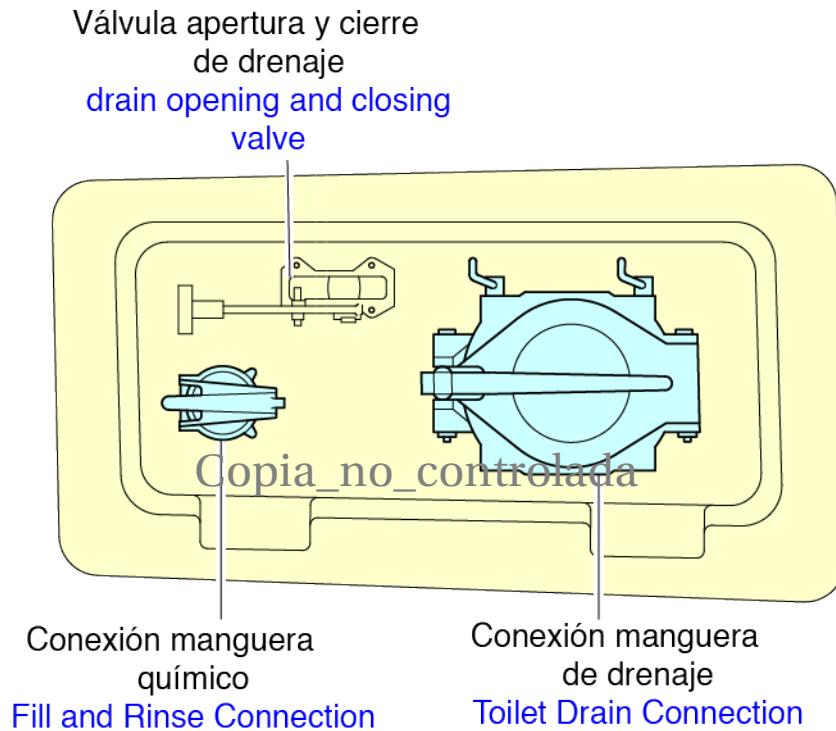
1. Evitar tocarse la cara con las manos enguantadas o sin lavar. *Avoid touching your face with gloved or unwashed hands.*
2. No utilice aire comprimido y/o agua a presión para la limpieza, ni ningún otro método que pueda causar salpicaduras o que pueda volver dispersar material infeccioso. *Do not use compressed air and/or pressurized water for cleaning, or any other method that may cause splashing or that may re-disperse infectious material.*
3. El encargado para ejecutar la tarea será asignado de acuerdo con sus responsabilidades en cada estación (ej: Operador de equipos, tractorista, etc.). *The person in charge of executing the task will be assigned according to their responsibilities at each station (e.g. equipment operator, tractor driver, etc.).*



Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*      inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

### 2.11.5 Apertura y Cierre de Bahías Servicio de baños - *Opening and closing a toilet service panel*

#### 2.11.5.1 FAMILIA A32S/A32SNEO - *A32S/A32SNEO FAMILY*



1. Conectar las mangueras de drenaje y de químico azul. *Connect the drain and blue chemical hoses.*
2. Halar la Válvula de Drenaje. *Pull the Drain Valve.*
3. Comenzar el drenaje de los Desechos. *Begin drainage of Waste.*
4. Una vez finalizado el drenaje de desecho, se introduce químico azul con las válvulas abiertas para la limpieza del tanque interno. *Once the waste drainage is complete, blue chemical is introduced with the valves open to clean the internal tank.*
5. Al finalizar el Drenaje comenzar el recargue del químico azul. *At the end of the Drainage, begin the recharge of the blue chemical.*
6. Bajar la válvula. *Lower the valve.*
7. Desconectar las mangueras. *Disconnect the hoses.*
8. Limpiar los residuos de químico azul y verificar que no haya escape. *Clean the blue chemical residue and verify that there is no leak.*

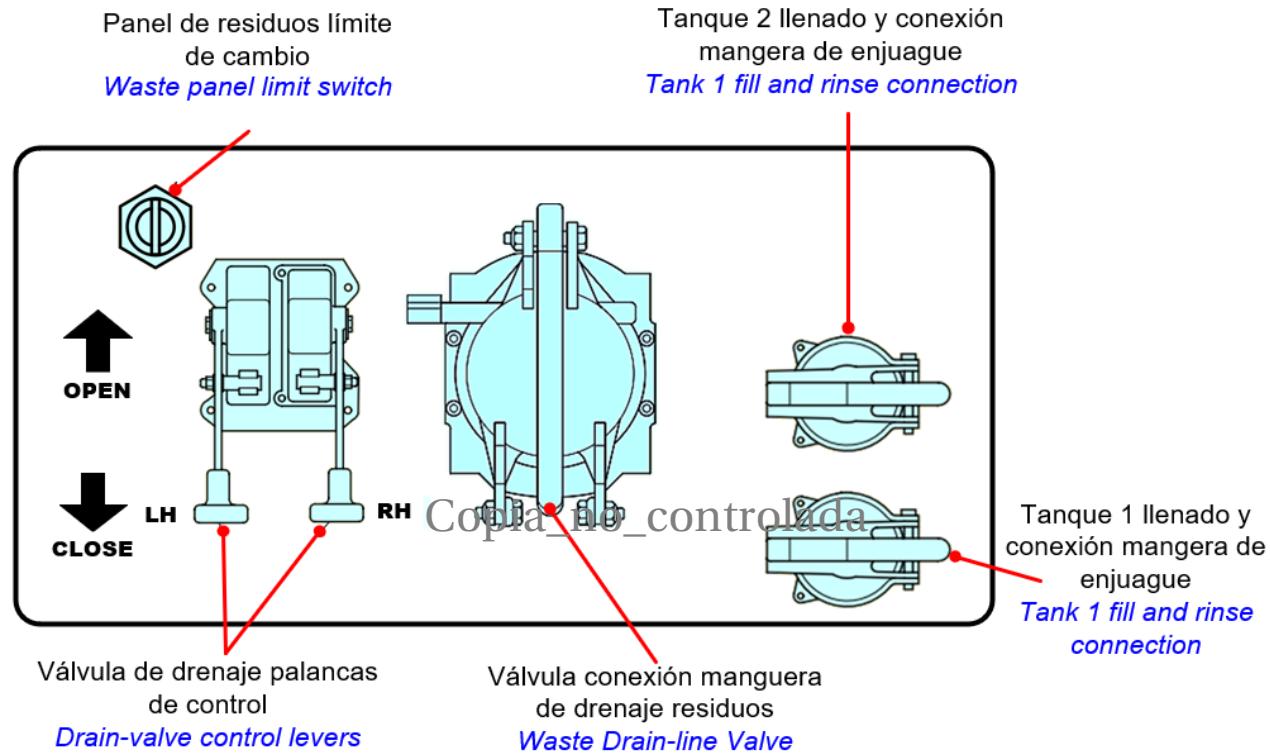
Cap. 2, pág.11-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

## 2.11.5.2 AIRBUS 330-200



1. Conectar las mangueras de drenaje y de químico azul. *Connect the drain and blue chemical hoses.*
2. Halar la Válvula de Drenaje. *Pull the Drain Valve.*
3. Comenzar el drenaje de los Desechos. *Begin drainage of Waste.*
4. Una vez finalizado el drenaje de desecho, se introduce químico azul con las válvulas abiertas para la limpieza del tanque interno. *Once the waste drainage is complete, blue chemical is introduced with the valves open to clean the internal tank.*
5. Al finalizar el Drenaje comenzar el recargue del químico azul. *At the end of the Drainage, begin the recharge of the blue chemical.*
6. Bajar la válvula. *Lower the valve.*
7. Desconectar las mangueras. *Disconnect the hoses.*
8. Limpiar los residuos de químico azul y verificar que no haya escape. *Clean the blue chemical residue and verify that there is no leak.*

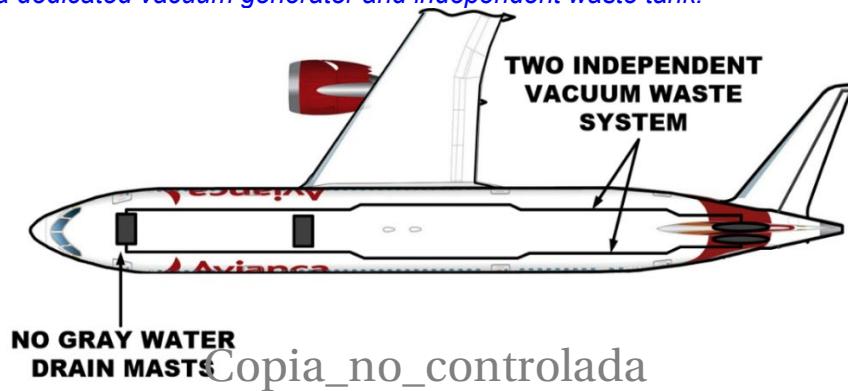
Cap. 2, pág.11-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 2.11.5.3 BOEING 787

El sistema de residuos para las aeronaves Boeing 787 se divide en dos subsistemas, izquierda y derecha de la aeronave. *The waste system for Boeing 787 aircraft is divided into two subsystems, left and right of the aircraft.*

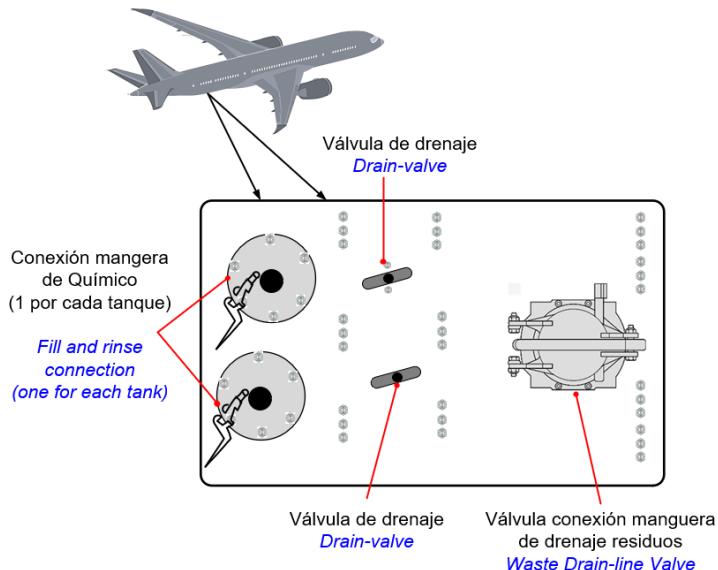
Cada subsistema tiene un generador de vacío dedicado y depósito de residuos independientes. *Each subsystem has a dedicated vacuum generator and independent waste tank.*



Dos Tanques: Cada uno con capacidad de 814 litros (215 gal) Total 1628 litros (430 gal). *Two Tanks: Each with a capacity of 814 liters (215 gal) Total 1628 liters (430 gal)*

Altura de punto de conexión y panel. *Connection point and panel height:*

- Min: 271 cm (106.8 in)
- Max: 302 cm (119.1 in)



1. Conecte la manguera del drenaje. *Connect the drain hose*
2. Active el interruptor para iniciar el drenaje. *Activate the switch to start draining*

Cap. 2, pág.11-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 11 Servicio de aguas residuales e  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*      inodoros – *Section 11 Toilet Servicing*

3. El drenaje se hace de manera independiente por cada tanque, hale las manijas. Cada tanque debe ser aprovisionado con el químico de manera independiente. *Drainage is done independently for each tank, pull the handles. Each tank must be supplied with the chemical independently.*
4. Abra el acople. *Open the coupling*
5. Inicie el aprovisionamiento. Una vez llenado un tanque proceda con el otro de la misma manera. *Start provisioning. Once one tank is filled, proceed with the other in the same way.*

**FRECUENCIAS DE CARGUE QUÍMICO AZUL PARA BAÑOS - *BLUE CHEMICAL CHARGING***  
**FREQUENCIES FOR BATHROOMS**

Equipo / <i>Equipment</i>	Capacidad Total de desecho <i>Total Waste capacity</i>	Precarga Total <i>Total Precharge</i>	Tanque de Agua <i>Water tank</i>
A319 A320/A320NEO	170 L	8,5 L	200 L
A330-200 (2 Tanques – <i>2 tanks</i> )	700 L	36 L	700 L
B787-800	1628 L	76 L	1022 L

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág.11-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 12 Potable Water Servicing*

## 2.12 Servicio de agua potable - *Potable Water Servicing* (IGOM 3.6)

### 2.12.1 General (IGOM 3.6.1)

- a) El agua utilizada para el abastecimiento debe cumplir los requisitos de higiene y pruebas detalladas en el AHM 440 7.5 , 8.11.1 and 9.1 y los que aparecen en la sección 2.12.3. *The water used for uplift shall fully meet the hygiene and testing requirements detailed in AHM 440 7.5, 8.11.1 and 9.1 and those detailed in section 2.12.3*
- b) Los equipos empleados cumplirán plenamente con las especificaciones detalladas en el AHM 970 en referencia a los vehículos de servicio de agua o AHM 981 para los carros de servicio remolcados. *Equipment used shall fully comply with the specifications detailed in AHM 970 for water servicing vehicles or AHM 981 for towed service carts.*
- c) El servicio de todos los equipos se llevará a cabo de acuerdo con las recomendaciones del fabricante. Se conservarán registros de todas las tareas de servicio, limpieza, desinfección y mantenimiento llevadas a cabo. *All equipment shall be serviced according to the manufacturer's recommendations. Records shall be kept of all servicing, cleaning, disinfection and maintenance tasks performed.*
- d) Todos los equipos e instalaciones empleadas se mantendrán con el máximo nivel higiénico posible. *All equipment and facilities used shall be maintained to the highest possible hygienic standards.*
- e) Reabastezca el depósito del avión de acuerdo a las instrucciones y cantidades establecidas. Cualquier desviación o incidencia se reportará de inmediato al supervisor o al representante de la aerolínea. *Replenish the aircraft tank according to operating airline procedures. Any deviation shall be reported to the supervisor or airline representative.*
- f) Los representantes de la aerolínea deben estar informados de cualquier problema que pueda afectar (o que pueda haberlo hecho) a la calidad del agua abastecida en sus aviones, incluidos incidentes de contaminación, hallazgos de mantenimiento y fallos de pruebas. *Airline representatives shall be informed of any issue that may affect (or may have affected) the standard of water uplifted to their aircraft, including contamination incidents, maintenance findings and test failures.*

Copia no controlada

### 2.12.2 Procedimientos de servicio de agua potable - *Potable Water Servicing Procedures* (IGOM 3.6.2)

#### 2.12.2.1 Llenado de depósitos de agua del avión - *Filling Aircraft Water Tanks* (IGOM 3.6.2.1)

- a) Antes de conectar la manguera de llenado al avión, lave la manguera. *Before connecting the aircraft filling hose to the aircraft, flush the hose.*

**Nota:** Es necesario lavar la manguera en una cesta o contenedor para residuos antes de conectarla a la toma de llenado del avión. (No es necesario en servicios consecutivos). **Note:** *The hose needs to be flushed into a bucket or waste container before connecting the hose to the aircraft filling port (not required on consecutive servicing).*

- b) No coloque los extremos de la manguera en el suelo. *Do not place hose ends on the ground.*
- c) En una secuencia de servicio inmediato, el servicio de agua potable siempre deberá realizarse antes del servicio de aseos. Para Avianca, no hay una restricción particular, siempre que se cumplan las medidas de seguridad preventivas establecidas. *On immediate turnaround sequence, water service shall always be performed before toilet service. For Avianca, there is no particular restriction, as long as the established preventive safety measures are met.*
- d) La toma de llenado del avión deberá limpiarse y secarse con toallitas antisépticas antes de conectar la manguera al adaptador del avión. *The aircraft filling port shall be cleaned/wiped dry with antiseptic wipes before the hose is connected to the aircraft adaptor.*

Cap. 2, pág.12-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*Sección 12 Servicio de agua potable  
*Section 12 Potable Water Servicing*

Nota: La limpieza puede realizarse limpiando con un paño o equivalente humedecido con una solución desinfectante o con toallitas desinfectantes prehumedecidas. El procedimiento de pulverización y limpieza es aceptable si la pulverización se aplica directamente sobre el paño. Sin embargo, no debe pulverizarse directamente sobre el acoplamiento del avión. *Note: Cleaning may be carried out either by wiping with a towelette or equivalent soaked with a disinfecting solution or wiping with a presoaked disinfectant towelette. The spray-and-wipe procedure is accepted if sprayed directly on the towelette. However, personnel should not spray directly into the aircraft coupling.*

- e) Llene los depósitos de agua hasta el nivel necesario. *Fill the water tank(s) to the required level.*
- f) Cada tipo de avión tiene sus requisitos específicos de llenado y drenado. *Each aircraft type has specific requirements for filling and draining.*
- g) Cuando no se utilicen, los extremos de las mangueras estarán: *When not in use, hose ends shall be:*
  - 1. Tapados o; *Kept capped, or*
  - 2. Acoplados a un conector falso o; *Attached to a dummy connector, or*
  - 3. Colocados en un contenedor lleno con solución desinfectante o; *Kept in a container filled with disinfectant solution, or*
  - 4. Tratados con desinfectante antes de usarlos. *Treated with disinfectant before use.*

**Copia\_no\_controlada**2.12.2.2 Servicio de agua potable en condiciones de congelamiento - *Water Servicing During Freezing Conditions* (IGOM 3.6.2.2)

Se realizarán las siguientes acciones para evitar el congelamiento del agua en los depósitos y tuberías de agua del avión en condiciones de congelación: *The following actions shall be followed to prevent water freezing in the aircraft water tanks and lines during freezing conditions:*

- a) Drene los depósitos de agua del avión si lo indica la aerolínea de acuerdo con los procedimientos establecidos. Deseche el agua de conformidad con los requisitos del operador aeroportuario. *Drain the aircraft water tanks if instructed by the operating airline, as per operating airline procedures. Dispose of the water in accordance with airport operator requirements.*
- b) Asegúrese que la línea de llenado se haya drenado totalmente antes de cerrar la tapa para evitar la congelación del fluido en el interior. *Ensure the fill line is fully drained before closing the cap to prevent freezing of fluid inside.*

**Precaución - Caution:**

Mantenga las puertas de bodega cerradas si no se están cargando/descargando los compartimentos de carga para evitar la congelación de las tuberías de agua. *Keep aircraft cargo hold access doors closed to prevent water lines from freezing when the cargo compartments are not being loaded or unloaded.*



No intente quitar la substancia congelada de las líneas de llenado, de las conexiones ni de los paneles de servicio. Contacte con mantenimiento inmediatamente. *Do not attempt to remove the frozen substance from the fill lines, connections or service panels. Contact maintenance immediately.*

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 12 Potable Water Servicing*

### 2.12.3 Requisitos higiénicos para el agua potable - *Potable Water Hygiene Requirements* (IGOM 3.6.3)

#### 2.12.3.1 Puntos de llenado y contenedores de agua - *Fill Points and Water Cabinets* (IGOM 3.6.3.1)

- a) Las tareas diarias, semanales y mensuales deben llevarse a cabo y registrarse según el AHM 440 7.5 y 9.1. *Daily, weekly and monthly tasks shall be conducted and recorded as per AHM 440 7.5 and 9.1.*
- b) La calidad de las mangueras, conectores y del agua debe cumplir con las especificaciones y requisitos higiénicos del AHM 440. *Hoses, connectors and water quality shall meet AHM 440 specifications and hygiene requirements.*
- c) El único tipo de agua que se utilizará en el avión será agua potable. *The water shall only be used as potable water for aircraft.*
- d) La zona alrededor del punto de llenado/contenedor del agua se mantendrá limpio y sin suciedad. *The area around the fill point/water cabinet shall be kept clean and free from waste.*
- e) Cuando no se utilicen, todas las mangueras del punto de llenado deben estar aseguradas y sujetas en un cerramiento metálico a prueba de plagas. Los puntos de llenado sin mangueras acopladas deberán disponer de un tapón. *When not in use, all fill point hoses shall be secured and locked in a metal pest-proof enclosure. Fill points without attached hoses shall be capped.*
- f) Cuando no se utilicen, los extremos de las mangueras estarán: *When not in use, hose-ends shall be:*
  1. Tapados o; *Kept capped, or*
  2. Acoplados a un conector falso o; *Attached to a dummy connector, or*
  3. Colocados en un contenedor lleno con solución desinfectante o; *Kept in a container filled with disinfectant solution, or*
  4. Tratados con desinfectante antes de usarlos. *Treated with disinfectant before use.*
- g) No coloque los extremos de la manguera en el suelo. *Do not place hose ends on the ground.*

#### 2.12.3.2 Vehículos de servicio de agua y carros de servicio remolcados - *Water Service Vehicles and Towed Service Carts* (IGOM 3.6.2.2)

Los vehículos para el servicio de agua y carros de servicio remolcados: *The water service vehicles and towed service carts shall:*

- a) Las tareas diarias, semanales y mensuales deben llevarse a cabo y registrarse según el AHM 440 8.11.1. *Conduct and record daily, weekly and monthly tasks as per AHM 440 8.11.1.*
- b) Únicamente se llenarán en los puntos de llenado de agua potable designados y usando las mangueras y acoplamientos autorizados. *Only be filled at a designated potable water fill point using approved hoses and couplings.*
- c) Solamente se utilizarán para llenar los depósitos de agua potable del avión. *Only be used to fill aircraft potable water tanks.*
- d) Se estacionarán en una zona limpia y segura, alejada de los vehículos de servicio de los baños. *Be parked in a clean and secure area, away from toilet servicing vehicles.*
- e) No se ubicarán cerca de las unidades de servicio de los baños en ningún momento, en particular cuando se esté llevando a cabo el servicio del baño o la disposición de aguas residuales. *Not be positioned close to toilet servicing units at any time, particularly when toilet servicing or toilet waste disposal is taking place.*

#### Notas – Notes:

Cap. 2, pág.12-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 12 Potable Water Servicing*

- 1: Los vehículos de servicio de agua y los vehículos de servicio de remolque deben estacionar en un área que brinde sombra durante las estaciones de alta temperatura y sol, especialmente si están cargados.  
*The water service vehicles and towed service carts should be parked in a shaded area during hot sunny weather, particularly if filled.*
- 2: El depósito se drenará por completo al menos una vez por día natural. *The tank shall be drained completely at least once per calendar day.*
- f) En las bases donde se utiliza tanques en fibra de vidrio para el equipo de agua potable, deben tener la norma con la cual fueron elaborados y certifique que son aptos para almacenar agua para el consumo humano. *In stations where fiberglass tanks are used for drinking water equipment, they must have the standard with which they were manufactured and certify that they are suitable for storing water for human consumption.*
- g) Utilice hombre guía para acercar el carro de agua potable a la aeronave. (aplica para equipos montados en automotores) y estos equipos deben ser asegurados por medio de calzos o niveladores. *Use a guide man to bring the drinking water cart closer to the aircraft. (applies to equipment mounted on vehicles) and these equipment must be secured using chocks or levelers.*

#### 2.12.3.3 Personal del servicio de agua potable - *Water Servicing Personnel* (IGOM 3.6.3.3)

El personal de servicio de agua potable: *The water servicing personnel shall:*

- a) Deberá estar vestido con ropa limpia de acuerdo con la Norma de Calidad de Agua Potable de la OMS y deberá ser asignado al servicio de agua potable. *Be dressed in clean working clothes in accordance with the World Health Organization (WHO) Drinking Water Quality Standard to be assigned to drinking water servicing.*
- b) Por motivos de higiene, si los operadores llevan a cabo las funciones de servicio de lavabos y de agua potable durante su turno, el servicio de agua potable deberá realizarse antes del servicio de los lavabos del avión. *For hygiene reasons, if operators conduct both toilet and water servicing functions during the course of their shift, the operators must service potable water before servicing aircraft toilets.*

**Precaución - Caution:**



Si el operador fuera reasignado para realizar el servicio de agua potable después de haber realizado el servicio de aguas residuales e inodoros en los baños, el operador deberá ducharse y cambiarse con ropa exterior limpia/monos y EPI limpios. *Should the operator be reassigned to perform water servicing after he/she has performed toilet servicing, the operator shall shower and change into clean external clothes/overalls and PPE.*

- c) El operador deberá usar guantes de un solo uso o desechables durante el servicio con el agua potable. AHM 440 10.8. *The operator should wear single use or disposable gloves during drinking water servicing. See AHM 440 10.9.*

#### 2.12.3.4 Productos químicos para el tratamiento de aguas (esterilizadores) - *Water Treatment Chemicals (Sanitizer)* (IGOM 3.6.3.4)

1. El agua abastecida a los depósitos de agua potable del avión contendrá una baja concentración de producto químico desinfectante (esterilizador), o un tipo adecuado para el agua potable. Los esterilizadores más habituales tienen como base el cloro o el peróxido de hidrógeno. Para obtener

Cap. 2, pág.12-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*Sección 12 Servicio de agua potable  
*Section 12 Potable Water Servicing*

detalles al respecto, consulte el AHM 440. *Water uplifted to aircraft potable water tanks shall contain a low concentration of disinfectant chemical (sanitizer) of a type suitable for potable water. The most common sanitizers are based on chlorine or hydrogen peroxide. See AHM 440 for details.*

2. Si el agua del punto de llenado es tratada previamente, los niveles de cloro no deben exceder los límites recomendados de 0.3mg/l a 0.8mg/l. Si el nivel de cloro no es satisfactorio, no se debe servir agua hasta que se adicione el cloro suficiente para la cisterna. *If the water at the fill point is pretreated, chlorine levels should not exceed the recommended limits of 0.3mg/l to 0.8mg/l. If the chlorine level is not satisfactory, water should not be served until sufficient chlorine is added to the cistern.*
3. Se deben tomar muestras para pruebas microbiológicas para el análisis del agua mínimo 4 veces al año. *Samples for microbiological testing should be taken for water analysis at least 4 times a year.*

2.12.3.5 Limpieza y desinfección de los vehículos para el servicio de agua potable - *Water Service Vehicle Cleaning and Disinfection* (*IGOM 3.6.3.5*)

1. Los depósitos y mangueras de los vehículos para el servicio de agua potable y carritos de servicio remolcados deben verificarse todos los días, desinfectándose al menos una vez a la semana y limpiándose «profundamente» al menos una vez al mes. Para obtener detalles al respecto, consulte el AHM 440. *The tanks and hoses of drinking water service vehicles and towed service carts must be checked every day, disinfected at least once a week and “deeply” cleaned at least once a month. For details, see AHM 440.*
2. Cuando las pruebas de laboratorio muestren que el agua está por fuera de los parámetros establecidos, se debe realizar inmediatamente el lavado del carro potable. *When laboratory tests show that the water is outside the established parameters, the drinking car must be washed immediately.*
3. Todos los insumos para utilizarse en el lavado del tanque (Ej. Cepillos, baldes, limpiadores, etc.) deben desinfectarse previamente, sumergiéndolos en una solución de Hipoclorito de calcio al 70%, durante 30 minutos aproximadamente. *All supplies to be used to wash the tank (e.g. brushes, buckets, cleaners, etc.) must be previously disinfected, submerging them in a 70% calcium hypochlorite solution for approximately 30 minutes.*
4. Drenar el tanque completamente. Procurar reutilizar el agua de drenado en otras actividades como: lavado de equipos, estructuras, etc. *Drain the tank completely. Try to reuse drainage water in other activities such as: washing equipment, structures, etc.*
5. Retirar el filtro de la línea de suministro. Remove the filter from the supply line.
6. Cepillar las paredes y piso interno del tanque con detergente. Para la limpieza interna el colaborador no debe ingresar al tanque, sino que debe realizar la labor desde la parte externa, con la ayuda de cepillos acondicionados de acuerdo con la profundidad y estructura del tanque. *Brush the walls and internal floor of the tank with detergent. For internal cleaning, the employee must not enter the tank, but must carry out the work from the outside, with the help of brushes conditioned according to the depth and structure of the tank.*
7. Lavar con detergente las mangueras, conectores de la motobomba y toda la estructura externa del tanque. *Wash the hoses, motor pump connectors and the entire external structure of the tank with detergent.*
8. Enjuagar con agua potable, en lo posible reutilizar el agua de enjuague en otras actividades, como lavado de equipos, estructuras, etc. *Rinse with drinking water, if possible reuse the rinse water in other activities, such as washing equipment, structures, etc.*

Cap. 2, pág.12-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 12 Potable Water Servicing

9. Preparar solución de agua clorada, disolviendo hipoclorito de calcio granular al 70% en agua de acuerdo con la siguiente tabla: *Prepare chlorinated water solution, dissolving 70% granular calcium hypochlorite in water according to the following table:*

DESINFECCIÓN DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE DRINKING WATER STORAGE TANK DISINFECTION		
Volumen de agua a tratar (galones) <i>Volume of water to be treated (gallons)</i>	Hipoclorito de calcio granular al 70 % (gramos) <i>70% granular calcium hypochlorite (grams)</i>	Volumen de agua para preparar solución clorinada (galones) <i>Volume of water to prepare chlorinated solution (gallons)</i>
47	3,5	1
94	7	2
141	10,5	3
188	14	4
235	17,5	5
282	21	6
329	24,5	7
376	28	8
423	31,5	9
470	35	10
517	38,5	11
564	42	12
611	45,5	13
658	49	14
705	52,5	15
752	56	16
799	59,5	17
846	63	18
893	66,5	19
940	70	20

10. Espesar la solución preparada al interior del tanque incluyendo accesorios. *Spread the prepared solution inside the tank including accessories.*
11. Dejar actual la solución por 30 minutos. *Leave the solution current for 30 minutes.*
12. Enjuagar con agua potable, en lo posible reutilizar el agua de enjuague en otras actividades, como lavado de equipos, estructuras, etc. *Rinse with drinking water, if possible, reuse the rinse water in other activities, such as washing equipment, structures, etc.*
13. Reinstalar el filtro. *Reinstall the filter.*
14. Llenar de nuevo el tanque, se deben mantener tapados los tanques para evitar el ingreso de roedores. El tiempo de residencia del agua en el tanque no debe superar los 3 días. *Fill the tank again, the tanks must be kept covered to prevent the entry of rodents. The residence time of the water in the tank should not exceed 3 days.*
15. Medir cloro residual y PH, Medir 1 y 10 días después de cada lavado del tanque el cloro residual libre y PH en el punto de captación de agua para llenado del tanque y punto de distribución a aeronaves; usando el Kit. de cloro residual y PH, el rango aceptable de cloro residual libre y PH debe estar entre (0.3 y 2.0 mg/L) y (6.5 y 9.0) respectivamente. Si el resultado de la concentración de cloro residual está por fuera del rango, se debe variar la concentración hasta encontrar la óptima. *Measure residual chlorine and PH, Measure 1 and 10 days after each tank wash the free residual chlorine and PH at the water collection point for filling the tank and distribution point to aircraft; Using the Residual Chlorine and PH Kit, the*

Cap. 2, pág.12-6

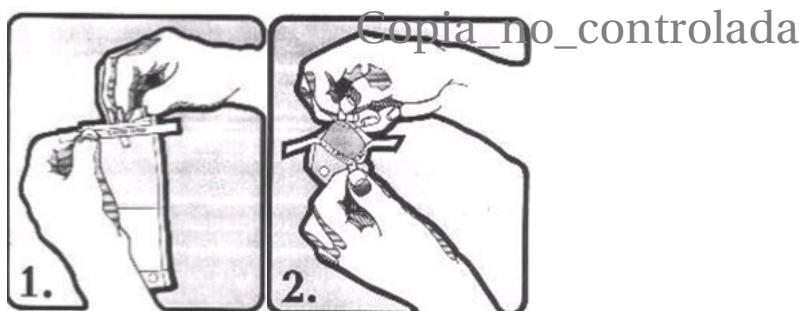
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*acceptable range of free residual chlorine and PH should be between (0.3 and 2.0 mg/L) and (6.5 and 9.0) respectively. If the result of the residual chlorine concentration is outside the range, the concentration must be varied until the optimal one is found.*

#### 2.12.4 Recolección de muestras - *Sample collection*

Mínimo cuatro veces al año se debe realizar la recolección de muestras de agua potable en los puntos de salida tanque de suministro y salida filtros de acuerdo con el siguiente procedimiento: *At least four times a year, drinking water samples must be collected at the supply tank and filter outlet points in accordance with the following procedure:*

1. Marcar de manera clara la bolsa con los siguientes datos: fecha y punto de toma. Retirar la zona punteada de la bolsa utilizando guantes quirúrgicos, Halar las cintas blancas de papel para abrir la bolsa. *Clearly mark the bag with the following information: date and collection point. Remove the dotted area from the bag using surgical gloves. Pull the white paper strips to open the bag.*



2. Dejar salir el agua durante como mínimo 1 minuto en el punto de toma de la muestra. *Let the water drain for at least 1 minute at the sample collection point.*
3. Llenar la bolsa de muestra hasta la línea de indicación, el volumen de agua no debe exceder el límite superior de la línea blanca para permitir el cierre adecuado de la bolsa. *Fill the sample bag up to the indication line, the volume of water should not exceed the upper limit of the white line to allow proper closure of the bag.*

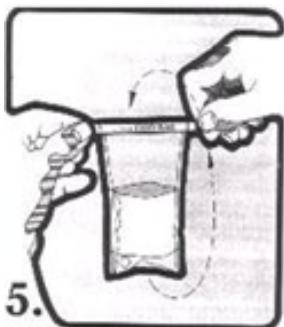


Cap. 2, pág.12-7

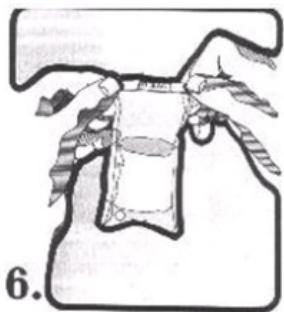
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 12 Potable Water Servicing*

4. Cerrar herméticamente la bolsa, tomando las cintas que tienen alambre en su interior por los extremos y girando completamente la bolsa 3 veces. *Close the bag hermetically, taking the ribbons that have wire inside at the ends and completely turning the bag 3 times.*



5. Asegurar la bolsa doblando los extremos de la cinta con alambre en sentido opuesto al que se giró la bolsa. *Secure the bag by folding the ends of the wire tape in the opposite direction that the bag was turned.*



Copia\_no\_controlada

6. Refrigerar inmediatamente la muestra a 4°C. *Immediately refrigerate the sample at 4°C.*

Enviar las muestras al laboratorio certificado que sea contratado, Salud Ocupacional, o el ente responsable según aplique. *Send the samples to the certified laboratory that is contracted, Occupational Health, or the responsible entity as applicable.*

7. Los parámetros microbiológicos a monitorear son: coliformes totales, Escherichia coli y mesófilos. De acuerdo con el estándar IATA Drinking Water Quality Pool Safety Standards y lo determinado por las autoridades de salud y sanitarias aplicable a la base donde se abastece agua. *The microbiological parameters to monitor are: total coliforms, Escherichia coli and mesophiles. In accordance with the IATA Drinking Water Quality Pool Safety Standards and what is determined by the health and sanitary authorities applicable to the base where water is supplied.*
8. Recibir y comparar los resultados con los límites permisibles según las normas aplicables. Los resultados deben ser archivados. *Receive and compare the results with the permissible limits according to the applicable standards. The results must be archived.*
9. De encontrarse: Coliformes totales y/o Escherichia coli: se debe suspender inmediatamente el servicio de abastecimiento de agua ser necesario se debe involucrar a las autoridades de salud y sanitarias de la zona para evaluar las causas de la contaminación. No se puede restablecer el servicio hasta que el riesgo este totalmente controlado. *If: Total coliforms and/or Escherichia coli are found: the water supply service must be immediately suspended, if necessary, the health and sanitary authorities of the area must be involved to evaluate the causes of the contamination. Service cannot be restored until the risk is fully controlled.*

Cap. 2, pág.12-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión    Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations    Section 12 Potable Water Servicing*

10. De encontrarse Mesofilos: proceder a lavar y desinfectar los sistemas de almacenamiento y conducción de agua de acuerdo al procedimiento de Desinfección de Tanques de almacenamiento Agua Potable. Garantizar que el cloro residual y PH este dentro de los parámetros establecidos. *If Mesophiles are found: proceed to wash and disinfect the water storage and conduction systems according to the procedure for Disinfection of Drinking Water Storage Tanks. Guarantee that the residual chlorine and PH are within the established parameters.*

Reportar los resultados obtenidos y las acciones realizadas a la Gerencia de Operaciones terrestres correspondiente. *Report the results obtained and the actions taken to the corresponding Land Operations Management.*

#### 2.12.4.1 Limpieza y desinfección de los puntos de llenado y contenedores de agua - *Cleaning and disinfection of filling points and water containers (IGOM 3.6.3.6)*

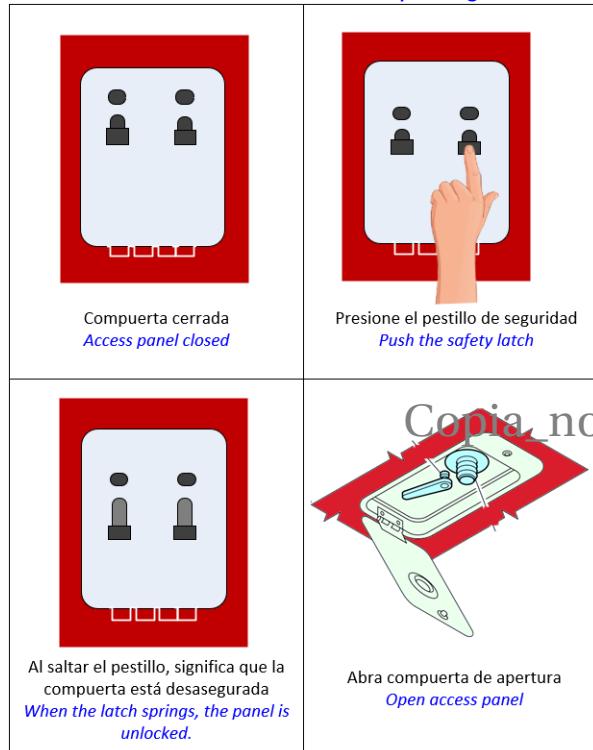
- a) La limpieza general de los puntos de llenado, los armarios para mangueras y su entorno deberá verificarse a diario. *The general cleanliness of filling points, hose cabinets and their surroundings should be checked daily.*
- b) Los puntos de llenado y las mangueras se desinfectarán al menos una vez a la semana. Para obtener detalles al respecto, consulte el AHM 440. *Filling points and hoses will be disinfected at least once a week. For details, see AHM 440.*
- c) El punto de llenado del tanque debe estar segregado y a más de 30 metros de cualquier área de desechos, para evitar la contaminación del agua y debe estar debidamente identificado con la leyenda: "Agua potable" o "Drinking water only". *The tank filling point must be segregated and more than 30 meters from any waste area, to avoid water contamination and must be duly identified with the legend: "Potable water" or "Drinking water only."*
- d) La manguera de llenado debe estar en buenas condiciones. Mangueras dañadas o desgastadas, deben ser reemplazadas. La manguera debe ser adecuada para el suministro de Agua Potable. *The filling hose must be in good condition. Damaged or worn hoses must be replaced. The hose must be suitable for the supply of Drinking Water.*
- e) El área alrededor del punto de llenado debe estar limpia, incluso de polvo. La limpieza puede hacerse limpiando con un trapo, bayetilla de algodón limpio o equivalente empapado con una solución desinfectante o limpiándolo con un desinfectante previamente empapado. No se recomienda el procedimiento de rociar y limpiar. *The area around the filling point must be clean, including dust. Cleaning can be done by wiping with a cloth, clean cotton cloth or equivalent soaked with a disinfectant solution or by wiping it with a previously soaked disinfectant. The spray and wipe procedure is not recommended.*

#### 2.12.5 Acercamiento/ Vehículo servicio de agua - *Approach/Water service vehicle*

- a) Haga mínimo 2 paradas para verificar los frenos del equipo antes de acoplarse a la aeronave. La primera parada debe ser como mínimo a 5 m de la aeronave. *Make at least 2 stops to check the equipment brakes before docking the aircraft. The first stop must be at least 5 m from the aircraft.*
- b) Siempre utilice Hombre Guía, a menos que el equipo esté dotado con sistema de proximidad o cámaras. *Always use Guide Man, unless the equipment is equipped with a proximity system or cameras.*
- c) Siempre deténgase como mínimo a 1 metro de distancia entre el carro potable o químico del fuselaje de la aeronave. *Always stop at least 1 meter away from the drinking or chemical cart to the aircraft fuselage.*

Cap. 2, pág.12-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**2.12.6 Aprovisionamiento y drenado de agua potable (Apertura y cierre de bahías, Diagrama Genérico) -  
*Supply and drainage of drinking water (Opening and closing of bays, Generic Diagram)***Apertura de panel de agua potable  
*Water Service Panel Opening*Cierre de panel de agua potable  
*Water Service Panel Closing*

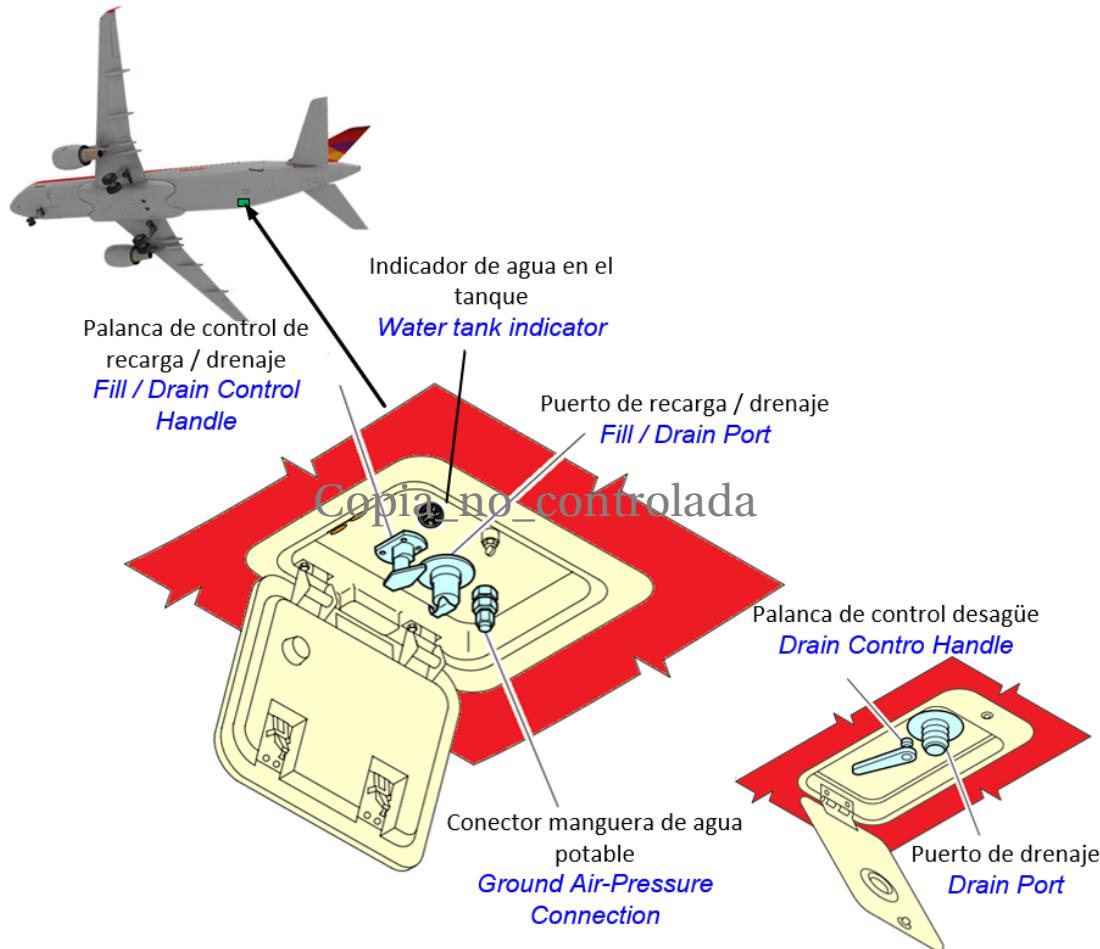
Cap. 2, pág.12-10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*      *Section 12 Potable Water Servicing*

## 2.12.7 SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR FLOTA - *DRINKING WATER SUPPLY BY FLEET*

### 2.12.7.1 A32S/A32S NEO AGUA POTABLE - *A32S/A32S NEO DRINKING WATER*

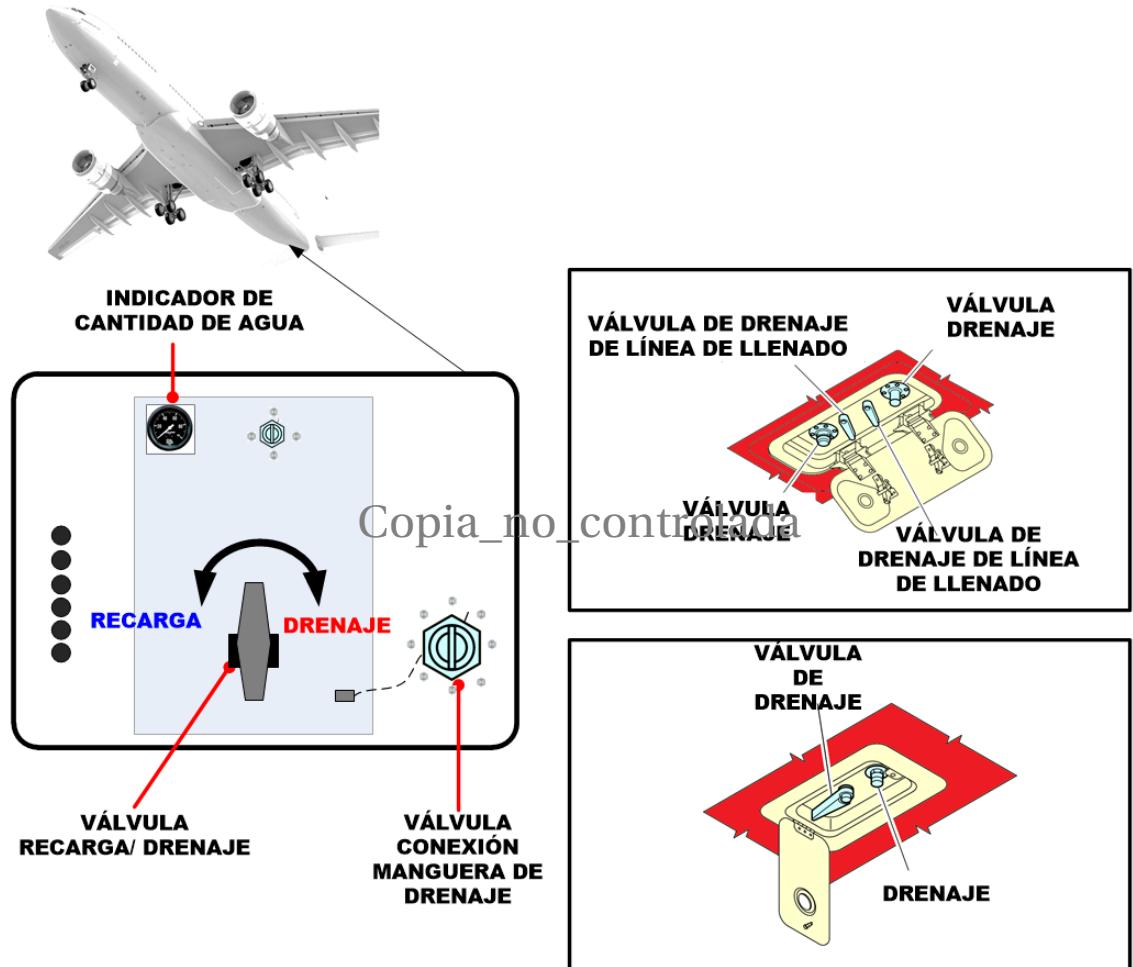


1. Conectar la manguera. *Connect the hose.*
2. Girar la válvula de recarga hacia la izquierda. *Turn the refill valve counterclockwise.*
3. Comenzar el aprovisionamiento del agua potable con una presión máxima de 40 PSI. *Start supplying drinking water with a maximum pressure of 40 PSI.*
4. Tanquear según la tabla de cantidades de llenado. *Tank according to the filling quantity table.*
5. Girar la válvula de recarga a la izquierda hasta la mitad. *Turn the refill valve to the left halfway.*
6. Desconectar la Manguera. *Disconnect the Hose.*
7. Limpiar residuos y verificar que no haya escapes. *Clean residue and verify that there are no leaks.*

Cap. 2, pág.12-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 12 Potable Water Servicing*

2.12.7.2 AIRBUS 330-200 AGUA POTABLE - *AIRBUS 330-200 DRINKING WATER*

1. Conectar la manguera. *Connect the hose.*
2. Girar la válvula de recarga hacia la izquierda. *Turn the refill valve counterclockwise.*
3. Comenzar el aprovisionamiento del agua potable con una presión máxima de 40 PSI. *Start supplying drinking water with a maximum pressure of 40 PSI.*
4. Tanquear según la tabla de cantidades de llenado. *Tank according to the filling quantity table.*
5. Girar la válvula de recarga a la izquierda hasta la mitad. *Turn the refill valve to the left halfway.*
6. Desconectar la Manguera. *Disconnect the Hose.*
7. Limpiar residuos y verificar que no haya escapes. *Clean residue and verify that there are no leaks.*

Cap. 2, pág.12-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

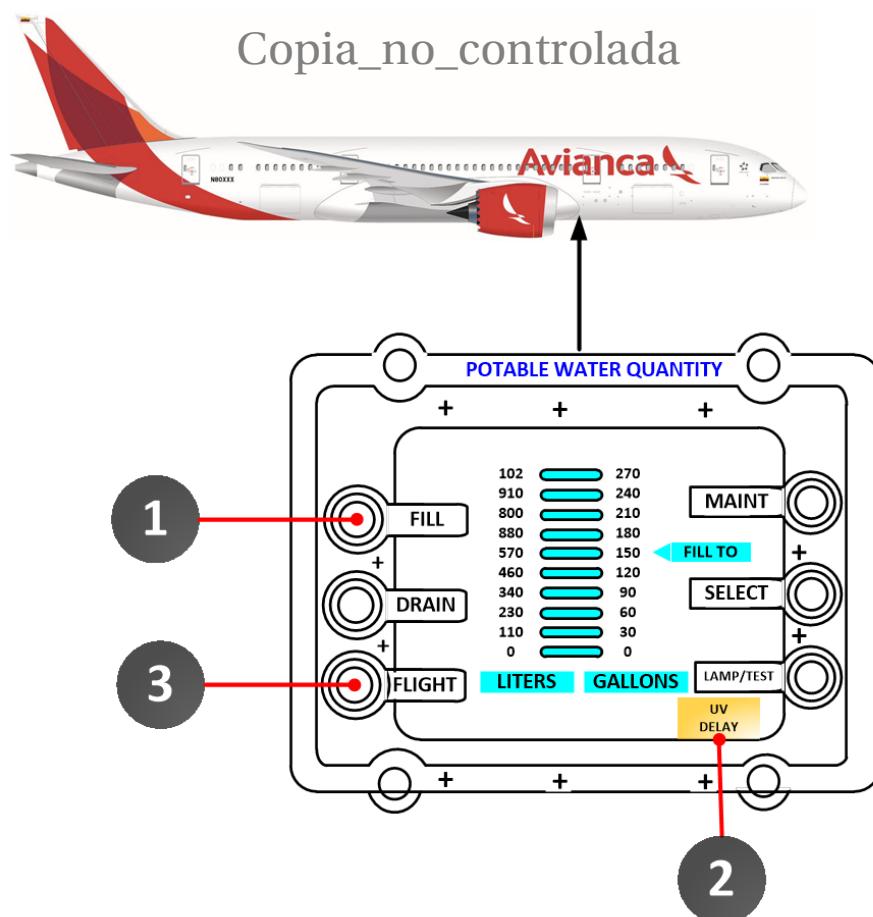
Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 12 Potable Water Servicing*

### 2.12.7.3 BOEING 787 – AGUA POTABLE - *BOEING 787 – DRINKING WATER*

#### Recarga - *Recharge*

1. Cuando la manguera de suministro esté conectada, el botón “Fill” (1) debe estar activado. *When the supply hose is connected, the “Fill” button (1) must be activated.*
2. Una indicación amarilla se encenderá (2), esto indica que el sistema de purificación interno se está calentando. Esta señal permanecerá por 80 segundos, tiempo en el cual el sistema no aceptará el suministro hasta cuando la señal se haya apagado. *A yellow indication will turn on (2), this indicates that the internal purification system is heating up. This signal will remain for 80 seconds, during which time the system will not accept the supply until the signal has turned off.*
3. Cuando esté listo el sistema (ya aprovisionado), el botón “Flight” (3) se activará automáticamente una vez se haya aprovisionado la cantidad de agua seleccionada. *When the system is ready (already supplied), the “Flight” button (3) will be activated automatically once the selected amount of water has been supplied.*

**Nota:** La pantalla digital en B787 controla el nivel y suministro de Agua. *Note: The digital display on B787 controls the water level and supply.*



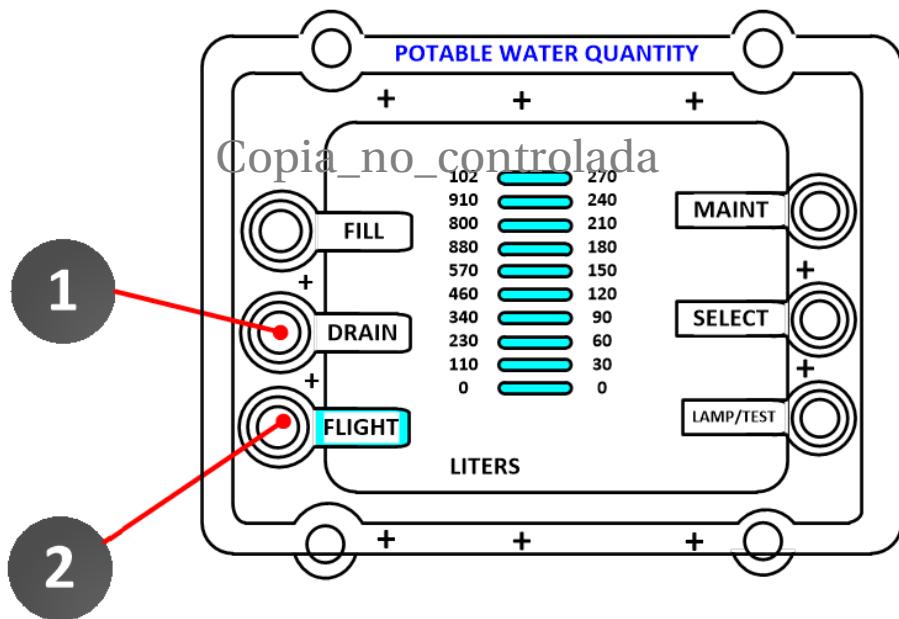
Cap. 2, pág.12-13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Drenaje – Drain system**

1. El botón “Drain” (1) debe estar activado, para permitir que el agua sea drenada por tres desfogues. *The “Drain” button (1) must be activated, to allow water to be drained through three drains.*
2. Una vez que se ha drenado la aeronave (o se ha alcanzado la cantidad de agua para drenar), el botón “Flight” (2) debe estar activado. Esto detendrá automáticamente el drenaje y también permitirá el acceso de agua a la cabina. *Once the aircraft has been drained (or the amount of water to drain has been reached), the “Flight” button (2) should be activated. This will automatically stop the drain and also allow water access to the cabin.*

Nota: Drenar el avión es muy parecido a llenar el avión. *Note: Draining the plane is very similar to filling the plane*



**Nota general aplicable a todas las estaciones y tipos de aeronaves:** SE RECUERDA A LOS PROVEEDORES DE OPERACIONES TERRESTRES, QUE ES OBLIGATORIO EL UTILIZAR LAS CANTIDADES ESTABLECIDAS Y ABSTENERSE DE INCLUIR CANTIDADES ADICIONALES.

*General note applicable to all stations and aircraft types: GROUND OPERATIONS PROVIDERS ARE REMINDED THAT IT IS OBLIGATORY TO USE THE ESTABLISHED AMOUNTS AND ABSTAIN FROM INCLUDING ADDITIONAL AMOUNTS.*

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations Section 12 Potable Water Servicing*

**2.12.8 Cantidad de Agua Potable recomendada / Manejo de Aeronave - Recommended Amounts of Drinking Water / Aircraft Handling**

A32S																		
Región Destino	CAMMEX			CAR			COL			ECU			NAM			SAM		
Región Origen	% Aguia	Medidor	Peso Kg															
CAM MEX	38%	3/8	75	88%	7/8	175	50%	1/2	100	50%	1/2	100	75%	3/4	150	50%	1/2	100
CAR	50%	1/2	100				50%	1/2	100	63%	5/8	125						
COL	50%	1/2	100	50%	1/2	100					3/8	75	75%	3/4	150	75%	3/4	150
ECU	50%	1/2	100	63%	5/8	125	38%	3/8	75	38%	3/8	75	75%	3/4	150	75%	3/4	150
NAM	75%	3/4	150				75%	3/4	150	75%	3/4	150						
SAM	50%	1/2	100				75%	3/4	150	75%	3/4	150				75%	3/4	150

**EXCEPCIONES A32S**

Flota	Base Origen	Base Destino	% Aguia	Peso Kg
A32S	COL	ADZ/MTR/RCH/LET	50%	100
	BOG	LPB/MEX		
	COL	SJU		
	CTG	MIA		
	GUA	FRS/MIA/XPL/CUN		
	GYE/UIO	GPS/MEC/SCY/CUE		
	LPB	BOG		
	MEX	BOG		
	MIA	CTG/GUA/MGA/SAL		
	SAL	MGA/MIA/XPL		
	SAL/GUA	SAP	75%	150

Cap. 2, pág.12-15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión Sección 12 Servicio de agua potable  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations Section 12 Potable Water Servicing*

A330-200													
Región Destino		CAM-MEX-NAM			COL			EUR			SAM		
Región Origen		% Agua	Medidor	Peso Kg	% Agua	Medidor	Peso Kg	% Agua	Medidor	Peso Kg	% Agua	Medidor	Peso Kg
<b>CAMMEX</b>					75%	3/4	525						
<b>COL</b>		75%	3/4	525	50%	1/2	350	88%	7/8	613	75%	3/4	525
<b>EUR</b>					88%	7/8	613						
<b>NAM</b>					75%	3/4	525						
<b>SAM</b>					75%	3/4	525						

Copia\_no\_controlada

B787													
Region Destino		COL			Cammex-NAM			SAM			EUR		
Region Origen		% de Agua	Peso KG	Galones	% de Agua	Peso KG	Galones	% de Agua	Peso KG	Galones	% de Agua	Peso KG	Galones
<b>COL</b>		33%	340	90	23%	230	60	33%	340	90	45%	460	120
<b>CAMMEX</b>		23%	230	60									
<b>EUR</b>		45%	460	120									
<b>SAM</b>		33%	340	90									
<b>NAM</b>		23%	230	60									
<b>Excepciones:</b>		% de Agua	Peso KG	Galones									
<b>BOGLAXBOG</b>		45%	460	120									
<b>BOGJFKBOG</b>		33%	340	90									

Nota: Si el proveedor identifica que la aeronave llega con un remanente más alto que el valor establecido, se deja el remanente, NO realizar drenajes.  
*Note: If the ground service provider identifies that the aircraft arrives with a remainder greater than the value established, remaining water should be kept, DO NOT drain.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág.12-16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 13 Limpieza y desinfección del Avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 13 Aircraft Cleaning and Disinfection*

## 2.13 Limpieza y desinfección del avión - *Aircraft Cleaning and Disinfection* (IGOM 3.7)

### 2.13.1 General (IGOM 3.7.1)

### 2.13.2 Intervalos de limpieza del avión - *Aircraft Cleaning Intervals* (IGOM 3.7.2)

### 2.13.3 Productos de limpieza y desinfección - *Cleaning and Disinfection Products* (IGOM 3.7.3)

### 2.13.4 Tareas de limpieza y desinfección - *Cleaning and Disinfection Tasks* (IGOM 3.7.4)

Todos los numerales de esta sección se incluyen en los siguientes documentos disponibles en la unidad documental docbox: *All the numerals in this section are included in the following documents available on the docbox document platform:*

Docbox: [IN\\_NE0502\\_01 INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE AERONAVES](#)

Proveedores - *Providers* GRH External: [IN\\_NE0502\\_01 INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE AERONAVES](#)

### 2.13.5 Limpieza y desinfección del avión durante una pandemia - *Aircraft Cleaning and Disinfection During a Pandemic* (IGOM 3.7.5)

### 2.13.6 Limpieza y desinfección durante un suceso - *Cleaning and Disinfection During an Event* (IGOM 3.7.6)

Todos los numerales de estas dos secciones se incluyen en los siguientes documentos disponibles en la plataforma documental: *All the numerals in this section are included in the following documents available on the docbox document platform:*

Docbox: [IN\\_AVOA06\\_003 INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN EVENTOS ENFERMEDADES DE SALUD PÚBLICA \(ESPII ESPIN\) EN AERONAVES AVH](#)

Proveedores - *Providers* GRH External: [IN\\_AVOA06\\_003 INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN EVENTOS ENFERMEDADES DE SALUD PÚBLICA \(ESPII ESPIN\) EN AERONAVES AVH](#)

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág. 13-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations*

Sección 14 Seguridad durante operaciones de deshielo/antihielo en el avión – *Section 14 Safety During Aircraft De-icing/Anti-icing Operations*

## 2.14 Seguridad durante operaciones de deshielo/antihielo en el avión – *Safety During Aircraft De-icing/Anti-icing Operations* (IGOM 3.8)

### 2.14.1 General (IGOM 3.8.1)

Ninguna aeronave deberá intentar despegar cuando exista contaminación debido a la congelación sobre las alas, los motores, las superficies de control u otras superficies críticas. Se conoce como el 'Concepto de aeronaves limpias' de la OACI. El cumplimiento de este requisito puede lograrse mediante el uso apropiado de los procedimientos antihielo o de deshielo o, cuando es necesario, de una combinación de ambos. *No aircraft shall attempt takeoff when frozen or freezing contamination is present on or adhering to the wings, propellers, control surfaces or other critical surfaces. This is known as the ICAO Clean Aircraft Concept. Compliance with this requirement can be achieved by appropriate use of anti-icing or de-icing procedures, or where necessary a combination of both.*

Los procedimientos detallados y los requisitos para el deshielo y antihielo se encuentran en SAE AS 6285 «Aircraft Ground De-icing/Anti-Icing Processes» y en otros documentos SAE pertinentes. *Detailed procedures and requirements for de-icing and anti-icing can be found in SAE AS 6285 Aircraft Ground De-icing/Anti-Icing Processes and other relevant SAE documents. This section provides general guidelines for safe ground de-icing/anti-icing operations.*

El término antihielo será utilizado a lo largo de esta sección; pero se referirá también al proceso de deshielo. *The term de-icing will be used throughout this section but should also be considered to refer to the anti-icing process.*

Las operaciones de deshielo se realizarán con extremo cuidado para evitar lesiones al personal o daños a los aviones y al equipo. El deshielo está prohibido durante el proceso de abastecimiento de combustible. *De-icing operations shall be performed with extreme caution to prevent injury to personnel and damage to aircraft and equipment. De-icing is not permitted during the fueling process.*

Los procedimientos, lineamientos específicos de este proceso de antihielo/deshielo se encuentran claramente establecidos en los siguientes documentos disponibles en la unidad documental vigente:

*The procedures and specific guidelines of this anti-icing/de-icing process are clearly established in the following documents available in the current documentary unit:*

Avianca Colombia (AV):

[MC. AVA GROUND DE-ICING ANTI-ICING PROGRAM](#)

[Link GRH External](#)

FIN DE SECCIÓN

Cap. 2, pág. 14-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión      Sección 15 - Equipos De Protección Individual  
*Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations      Section 15 EPI Personal Protective Equipment*

## 2.15 Equipos De Protección Individual - EPI - *Personal Protective Equipment* (IGOM 3.1.2.5)

A todos los miembros del personal que labora alrededor de la aeronave se les debe entregar y deben llevar siempre el EPI adecuado para su puesto y según la normativa local, incluyendo: *Personnel shall be issued with and wear appropriate PPE as required for their role and as per local regulations to include:*

- ✓ Calzado de seguridad - *Safety footwear*
- ✓ Protección auditiva - *Hearing protection*
- ✓ Ropa de alta visibilidad - *High visibility clothing*
- ✓ Guantes - *Gloves*
- ✓ Cualquier otro EPI especificado por la normativa local - *Any other specified PPE as per local requirements*

Nota: Las corbatas u otros accesorios que cuelguen libremente y que puedan constituir un riesgo serán de suelta rápida (clip). *Neckties or other loose hanging accessories which may pose risk shall be of the quick release type (clip).*

Copia no controlada

Cap. 2, pág. 15-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.



Avianca Group International Limited - AGIL

Manual de Operaciones Terrestres – MOT

*Ground Operations Manual - GOM*  
Copia\_no\_controlada

COA: AVA

Capítulo/*Chapter*

3

Operaciones de Escala / Tránsito del Avión

*Aircraft Turnaround*

**3 OPERACIONES DE ESCALA / TRANSITO DEL AVIÓN – AIRCRAFT TURNAROUND** (IGOM 4) (IOSA GRH 3.2.1)**3.1 Llegada del avión/Parqueo de la aeronave - Aircraft Arrival** (IGOM 4.1) (GRH 3.2.3)

Objetivo – *Objetive:*

Preparar la atención de las aeronaves de acuerdo con el tipo de equipo utilizado, verificando la cantidad de pasajeros, equipaje, carga y correo que llegan abordo de los diferentes destinos, utilizando los equipos de tierra apropiados, para que la atención de la aeronave en tránsito sea realizada de manera ágil, oportuna y segura.

*Prepare the aircraft turnaround aircraft according to the type of equipment used, verifying the number of passengers, baggage, cargo and mail that arrive on board from the different destinations, using the appropriate ground support equipment, so that the turnaround be carried out in an agile, timely and safe manner.*

**3.1.1 Acciones previas a la llegada del avión - Actions Prior to Aircraft Arrival** (IGOM 4.1.1) (IOSA GRH 3.2.2)**Copia\_no\_controlada**

- a) Asegure que todas las personas involucradas en la llegada y el manejo/servicio posterior a la llegada estén informadas sobre los requisitos operativos y de seguridad relevantes para sus funciones, por ejemplo, defectos de la aeronave que puedan afectar las operaciones en tierra, descargas específicas, posicionamiento del equipo y requisitos operativos. *Ensure all persons involved with the aircraft arrival and post-arrival handling/servicing are briefed on safety and operational requirements relevant to their functions, e.g., aircraft defects that may affect ground handling operations, specific unloading, equipment positioning and operating requirements.*
- b) Realice una inspección de restos de objetos extraños (FODs) en todo el puesto de estacionamiento y elimine cualquier resto justo antes de la llegada del avión. *Conduct a foreign object debris (FOD) check of the entire stand, removing all debris just prior to aircraft arrival.*
- c) Asegúrese que la superficie del puesto de estacionamiento está lo suficientemente limpia de hielo, nieve, derrames de aceite o líquidos etc. para garantizar un movimiento seguro de la aeronave. *Make sure the stand surface condition is sufficiently free of ice, snow, etc. to ensure safe aircraft movement.*
- d) Asegúrese que los equipos de apoyo en tierra (GSE), calzos y conos de seguridad necesarios estén disponibles y en buen estado y que están posicionados fuera del recorrido del avión y fuera de la zona restringida de equipos (ERA). *Make sure all required ground support equipment (GSE), chocks and safety cones are available and serviceable, and are positioned well clear of the aircraft path, outside the equipment restraint area (ERA).*
- e) Asegúrese que el recorrido del avión y el área de rampa están libres de objetos y obstáculos contra los cuales pueda golpear o provocar situaciones de peligro debido a la propulsión del aire. *Make sure that the aircraft path and ramp area are free of objects and obstacles that could hit or cause dangerous situations due to engine jet blast.*

**Precaución - Caution:**

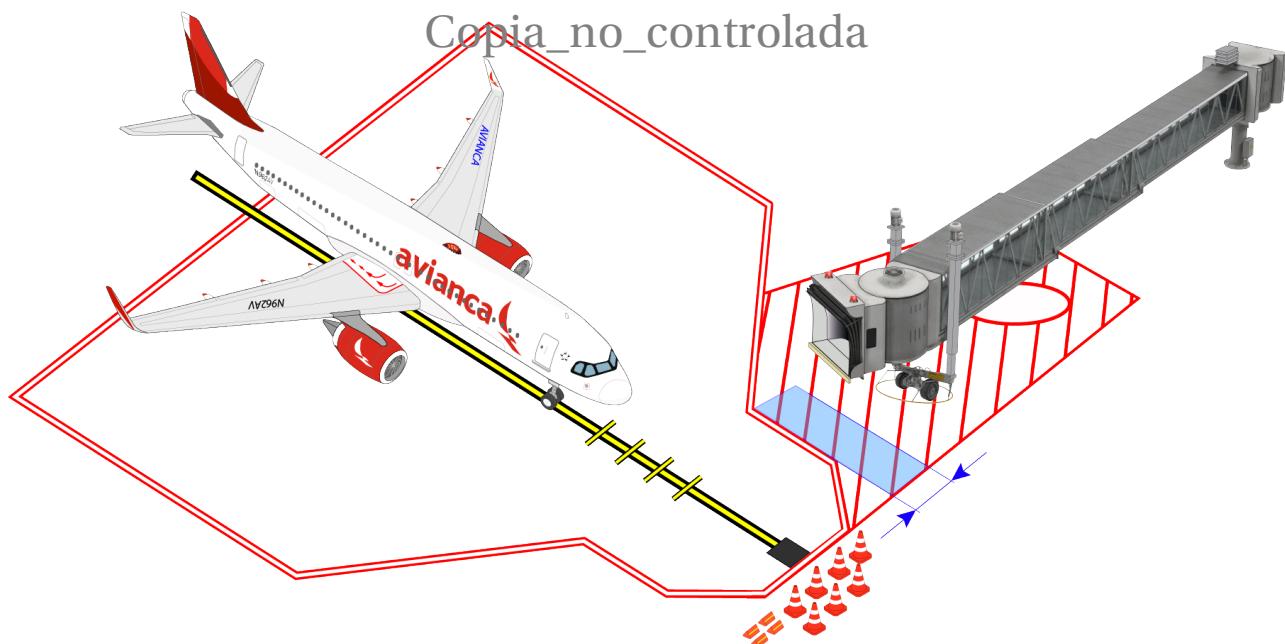
Se incorpora análisis de riesgo **24/SRA/6**. *Risk analysis 24/SRA/6 is incorporated:*

En las posiciones de parqueo donde la ubicación de la posición de reposo del puente de abordaje PLB es muy lejana a la posición final de adosamiento, el PLB podrá ser ubicado previo a la llegada del avión, en una posición tal que no invada la ERA (aproximadamente a 2 metros) y que su desplazamiento final sea menor hacia el avión. *In parking positions where the location of the rest position of the PLB (Pax Boarding Bridge) is very far from the final docking position, the PLB may be located prior to the arrival of the aircraft, in such a position outside the ERA (approximately 2 meters) and that its final displacement is less towards the airplane.*



Recordar en 3.1.3 Acciones después de la llegada del avión. *Remember in 3.1.3 Actions after aircraft arrival.*

El posicionamiento del PLB en su posición final de servicio únicamente tendrá lugar tras la inspección de la puerta y cuando se haya recibido autorización. *Positioning of PLB at its final servicing position shall only take place after inspection of the door/service panel and surrounding area where the GSE shall position, and clearance given.*



Aproximadamente a dos (2) metros fuera de la ERA - *Approximately two (2) meters outside the ERA.*

- f) Asegúrese que el sistema de guías de atraque (VDGS) está operativo, cuando proceda, o que el agente de rampa está en posición. Cuando se use un sistema de guía de atraque, asegúrese que está operativo y de que solo se active cuando se confirme que las condiciones sean seguras para aceptar la aeronave. Véase el apartado 3.1.2 para el posicionamiento del señalero de ala de ala a la llegada de la aeronave. *Make sure the aircraft guidance docking system is activated, where applicable, or a marshaller is in position. Where an aircraft docking guidance system is in use, ensure it is operative and only activated when it is confirmed that conditions are safe to accept the aircraft. See 3.1.2 for Wing Walker positioning for Aircraft Arrival.*

- g) Asegúrese que esté presente el personal de tierra necesario, incluyendo cualquier personal adicional (p. ej. señaleros de ala), si se requiere. Véase el apartado 3.1.2 para el posicionamiento del señalero de ala durante la llegada de la aeronave. *Make sure required ground personnel are present including any additional personnel (i.e., wing walker), if applicable. See 3.1.2 for wing walker positioning during aircraft arrival.*
- h) Verifique e identifique la línea de parada, de acuerdo con la demarcación del aeropuerto para el tipo de aeronave que se va a atender. *Verify and identify the parking line, in accordance with the airport demarcation for the type of aircraft that will be serviced.*
- i) Todas las personas deberán permanecer Todo el personal deberá permanecer bien alejado de la aeronave que llega y de su trayectoria de maniobras, fuera de la ERA, excepto aquellos cuyas funciones requieran que estén dentro de la ERA durante la llegada de la aeronave, por ejemplo, señalero(s) y/o puntas de ala. Vea 3.1.3 para conocer los requisitos/autorización para que el personal se acerque a la aeronave. *All personnel shall remain well clear of the arriving aircraft and its maneuvering path, outside the ERA, other than those whose functions require them to be inside the ERA during aircraft arrival, e.g., marshaller(s) and/or wing walker(s). See 3.1.3 for requirements/clearance for personnel to approach the aircraft.*
- j) Asegúrese de tener disponible información del itinerario operacional, Información vuelo proveniente base de origen (LBM, BRS report, LDM, FM Mobile, etc), insumos de imagen y presentación de la aeronave, instrucciones de cargado (LIR) emitido por Despacho de Vuelos, Información de conexiones (Donde aplique), cantidades de carga y correo, pasajeros y equipaje chequeados. *Make sure you have available information on the operational schedule, flight information from the arrival port (LBM, BRS report, LDM, FM Mobile, etc.), cleaning supplies for the turaroun, loading instructions (LIR) issued by Dispatch. Flights, connection information (Where applicable), quantities of cargo and mail, passengers and checked luggage.*

**Peligro - Danger:**

Cualquier persona que no esté a cargo de la operación de llegada del avión se mantendrá alejada del avión que llega y no se acercará al avión hasta que. *Any person not in charge of the aircraft arrival operation will stay clear of the arriving aircraft and will not approach the aircraft until:*

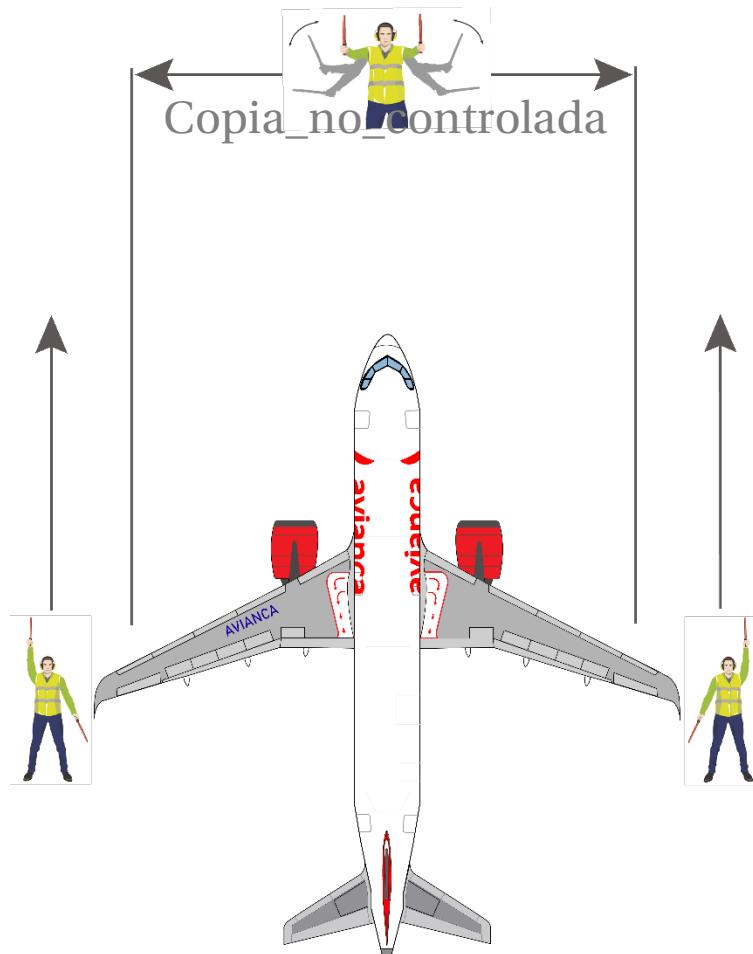


- (a) Se hayan apagado los motores y se hayan detenido por completo. *The engines have been turned off and have come to a complete stop.*
- (b) Se hayan apagado las luces anticolisión. *The anti-collision lights have been turned off*
- (c) Se hayan colocado los calzos de la rueda del tren principal. *The main gear wheel chocks have been fitted.*
- (d) El agente a cargo de la operación de llegada haya dado la autorización para la aproximación al avión, si procede. *The agent in charge of the arrival operation has given authorization for the approach to the aircraft, if applicable.*

3.1.2 Acciones durante la llegada del avión - *Actions During Aircraft Arrival* (IGOM 4.1.2) (IOSA GRH 3.2.2)

(a) Para la llegada estándar a un puesto de estacionamiento sin sistema automático de guiado o en remoto - *For a standard arrival at a stand without an automated guide-in system or at an open ramp:*

1. Cuando el avión se aproxima al puesto de estacionamiento, el agente de rampa señala la línea de guiado en rampa a seguir por el avión, colocándose en la cabecera de la línea de guiado y realizando la señal «Identificar puesto» (véase 2.10.7). Los señaleros de ala, si procede, se colocarán aproximadamente a 1 metro (3 pies) fuera de la trayectoria de las puntas de los planos. El señalero de ala mantendrá contacto visual con el señalero (marshaller) hasta que el avión se pare completamente. Aplique procedimientos regulatorios locales si es requerido. *As the aircraft approaches the stand area, the marshaller points to the guide-in line on the ramp to be followed by the aircraft by standing at the top of the guide-in line and giving the "Identify Gate/Stand" signal. See 2.10.7. Wing walkers, if required, will be positioned approximately 1 m (3 ft.) outside the path of the wingtips. Wing walkers shall maintain visual contact with the marshaller until the aircraft has come to a complete stop. Apply local regulatory procedures if required.*

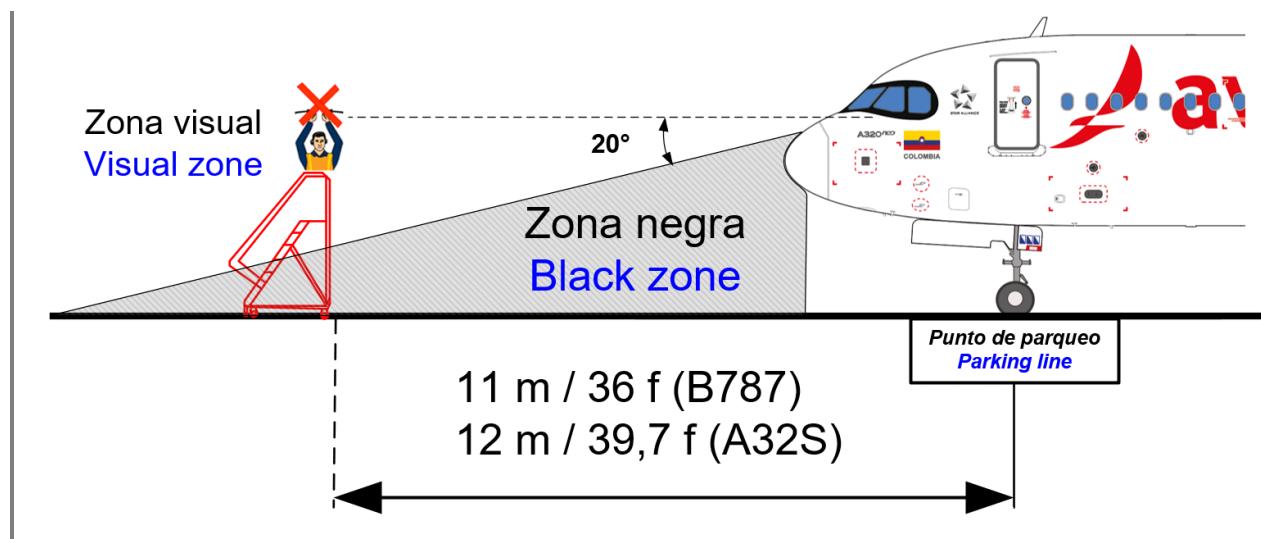


Posición de los señaleros de ala a la llegada del avión - *Wing Walker Positioning for Aircraft Arrival*

Cap. 3, pág. 1-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

2. Mientras que el avión se desplaza por la línea de guiado, el señalero (marshaller) da la señal de «Continuar rodaje todo recto» con las varas de señalización (véase 2.10.4.2). *While the aircraft taxies along the guide-in line, the marshaller gives the “Continue to Taxi Straight Ahead” signal with marshalling wands (See 2.10.4.2)*
3. La rueda del tren delantero deberá seguir la línea de guiado hasta llegar al punto de parada apropiado. Utilice la señal de «Girar a la izquierda» o «Girar a la derecha» para corregir la trayectoria del avión según corresponda (véase 2.10.7.4 y 2.10.7.5). *The nose wheel should follow the guide-in line all the way to the appropriate stop point. Use the “Turn Left (from the flight crew's point of view)” or “Turn Right (from the flight crew's point of view)” signals to correct the track of the aircraft as required (See 2.10.7.4 y 2.10.7.5).*
4. Si en cualquier momento durante el movimiento del avión el señalero principal está inseguro o detecta un peligro inmediato, haga la señal de PARAR al avión (véase 2.10.7.6). *If at any time during the aircraft movement the marshaller is unsure or identifies an imminent danger, signal the aircraft to “STOP” (See 2.10.7.6).*
5. Si en cualquier momento durante el movimiento del avión, los señaleros de ala están inseguros o identifican un peligro inmediato, indique al señalero la señal PARAR (véase 2.10.7.6). *If at any time during the aircraft movement the wing walkers are unsure or identify an imminent danger, signal the marshaller with the “STOP” signal (see 2.10.7.6).*
6. Cuando el avión se esté acercando a la posición de parada use la señal de «Desacelerar» si se requiere (véase 2.10.4.3). Cuando la rueda de nariz alcance la posición de parada indique la señal «Parar» cruzando con lentitud los bastones (véase 2.10.7.3). *As the aircraft approaches the stop position, use the “Slow Down” signal, if required (see 2.10.7.3). As the nose wheel reaches the stop point, slowly cross the wands in the “STOP” signal.*
7. Si la distancia entre el punto de parada (Martillo) y el señalero principal es igual o menor a 12m (A32S), 17m (A330) o 15m (B787); haga uso obligatorio de banco para asegurar la visual con cabina durante el parqueo, ver imagen. *If the distance between the parking line and the marshaller is equal to or less than 12m (A32S) or 15m (B787); Make mandatory use of a parking bench to ensure visibility with the cabin during parking, see image.*



Cap. 3, pág. 1-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

8. En caso de que la aeronave quede parqueada por fuera del punto demarcado, es responsabilidad del Supervisor/Líder verificar la distancia y seguridad de la maniobra, ya que puede representar un riesgo para el acople del puente de abordar, el Supervisor/Líder debe coordinar con el Piloto el procedimiento a seguir y hacer la ubicación correcta. *In the event that the aircraft is parked outside the line, it is the responsibility of the ramp supervisor / Leader to verify the distance and safety of the maneuver, as it may represent a risk for the docking of the boarding bridge. The Supervisor/Leader must coordinate with the Pilot the procedure to follow and make the correct location, if it is required.*

(b) Para una llegada estándar a un puesto de estacionamiento con sistema automático de guiado VDGS - *For a standard arrival at a stand with an automated guide-in system:*

1. El Supervisor/Líder responsable como miembro del personal de tierra responsable de las operaciones de llegada del avión, verificará que el equipo está funcionando, que se ha seleccionado el avión correcto, para la llegada, número de posición, número de vuelo y ETA (Tiempo estimado de arribo), al aterrizar activa la pantalla led y actualiza tipo de aeronave, azimut y distancia al martillo de parada una vez se alinea con la línea de ingreso. Los lineamientos generales de un VDGS se encuentran al final de esta sección. *The ground personnel responsible for aircraft arrival operations shall verify that the correct aircraft has been selected for the arrival and the equipment is operational.*
2. El agente responsable del manejo del botón de parada de emergencia estará posicionado de manera que su visión con el avión de llegada no esté obstaculizada y pueda alcanzar el sistema de parada en el caso de que lo pudiera necesitar. Es importante mantener continuamente una perfecta visibilidad entre el agente responsable del manejo del botón de parada de emergencia y el personal de tierra que garantiza la autorización (por ejemplo, señalero de ala). *The agent responsible for staffing the emergency stop button shall be positioned with an unobstructed view of the arriving aircraft and within reach of the system to stop the aircraft in the event it is needed. It is essential to maintain a continuous unobstructed view between the agent responsible for staffing the emergency stop button and the ground personnel ensuring clearance (e.g., wing walker).*
3. Si se activa el botón de parada de emergencia, el sistema de guía de atraque puede volver a activarse solo después de una inspección por parte del personal de tierra que maneja el sistema de guiado en la que se constate que ya no existe peligro. Si no se seguirán los procedimientos estándar de aproximación. *If the emergency stop is activated, and only after verification by the ground personnel operating the guidance system that the risk is no longer there, the aircraft docking guidance system can be reactivated. If not, standard aircraft arrival procedures shall be used.*
4. Los señaleros de ala, si procede, se colocarán aproximadamente a 1 metro (3 pies) fuera de la trayectoria de las puntas de los planos. Los señaleros de ala mantendrán contacto visual con el agente responsable de las operaciones de llegada del avión hasta que el avión esté totalmente detenido. Ver diagrama de ubicación de los señaleros de ala a la llegada del avión. *Wing walkers, if required, will be positioned approximately 1 m (3 ft) outside the path of the wingtips. Wing walkers shall maintain visual contact with the agent responsible for the aircraft arrival operations until the aircraft has come to a complete stop. See diagram for positioning of wing walker during aircraft arrival on stand.*

**Precaución - Caution:**

Para VDGS BOG: La tolerancia máxima en caso que el avión NO pare en el martillo indicado es de 0,5 m con relación al último martillo (el más cercano al edificio), los demás martillos no se ven afectados ya que el puente de abordaje da los rangos de movilidad y este se puede adosar sin problema alguno, solo se debe ajustar el adosaje manual por parte del operador del puente, por tanto, una distancia entre 0,5 a 1 m al martillo es permitida.



*For VDGS at BOG: The maximum tolerance in case the airplane does NOT stop at the indicated parking line is 0.5 m in relation to the last parking line (the closest to the building), the other parking line are not affected due to the boarding bridge provide the ranges of mobility and it can be attached without any problem, only the manual attachment must be adjusted by the bridge operator, therefore, a distance between 0.5 to 1 m to the parking line is allowed.*



**Nota:** Verifique el funcionamiento, tolerancias aplicables en cada estación, para aplicar los conceptos y lineamientos correspondientes, con el concepto de seguridad como pre requisito. *Note: Verify the operation, applicable tolerances at each station, to apply the corresponding concepts and guidelines, with the safety concept as a prerequisite.*

### 3.1.2.1 Cuando remolcar la aeronave a su línea de parqueo aplicable. *When towing the aircraft to the applicable parking line*

**Peligros - Danger:**

A.-Si el VDGS activa en el panel LED la alarma “**TOO FAR**” indicando que se sobrepasan los límites permitidos. *If the VDGS activates the “TOO FAR” alarm on the LED panel, indicating that the permitted limits are exceeded.*

B.-Si los motores de la aeronave quedan sobre la línea o por fuera de la zona de seguridad ERA, donde puede generarse un golpe a la aeronave por equipos parqueados. *If the aircraft's engines are on the line or outside the ERA safety zone, where an aircraft damage may be caused by parked equipment.*

**3.1.3 Acciones después de la llegada del avión - Actions After Aircraft Arrival (IGOM 4.1.3) (GRH 3.2.3)****a) Una vez el avión esté detenido - Upon aircraft stopping:**

1. Coloque los calzos en las ruedas del tren delantero (NLG) de acuerdo con el diagrama de calzos. *Position wheel chocks at the nose landing gear (NLG) wheels as per chocks diagram.*

Si la aeronave tiene APU inoperativa. *If the aircraft has an inoperative APU*

2. Posicione y conecte la unidad de alimentación en tierra (GPU) o unidad de potencia fija (FPU), antes de que se apague el motor. *Position and connect the ground power unit (GPU) or fixed power unit (FPU), if required, before engine shutdown in accordance with IGOM 3.2.1*

**b) Despues de que se hayan apagado los motores, reduciendo la velocidad de rotación y se hayan apagado las luces anticolisión. *After the engines have been shut down, are spooling down, and anti-collision lights have been switched off:***

1. La persona responsable de las operaciones de llegada debe dar su autorización para colocar el resto de los calzos de las ruedas y los conos de seguridad. *The person responsible for arrival operations shall give clearance for placement of the remaining wheel chocks and safety cones.*

**Precaución - Caution:**

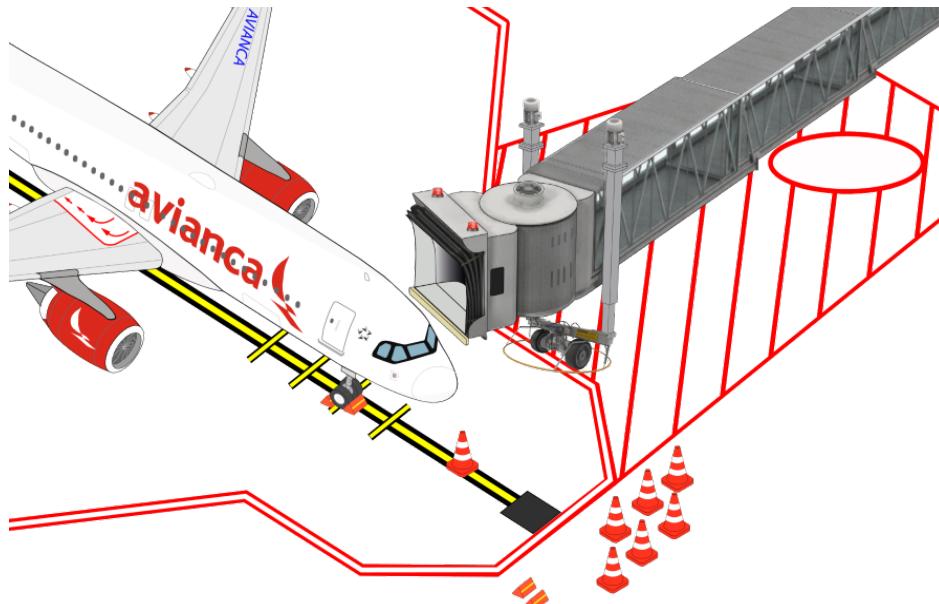
**Copia no controlada**

Se incorpora análisis de riesgo 24/SRA/6. *Risk analysis 24/SRA/6 is incorporated:*



El movimiento del PLB puede ser iniciado simultáneamente con la colocación de calzos del tren principal y conos de seguridad, el cono del motor 1L tendrá prioridad de ubicación. *The movement of the PLB can be initiated simultaneously with the placement of main gear chocks and safety cones, the 1L engine cone will have priority location.*

La ubicación final esperará la inspección de la puerta y la autorización expuesta en el numeral 3 y la nota. *The final location will await inspection of the door according to number 3 and the authorization stated in the note.*



Cap. 3, pág. 1-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

2. Los calzos de las ruedas restantes se colocarán de acuerdo con el diagrama del numeral 3.4 del documento y se proporcionará confirmación verbal o visual a la tripulación de vuelo. *Remaining wheel chocks shall be placed in accordance with 3.4, and verbal/visual confirmation shall be given to the flight crew.*
3. Si aplica su uso, el puente de embarque (PLB) será adosado al avión después que se lleve acabo una inspección para confirmar que no haya habido daños a la puerta de acceso a la cabina y la zona circundante. *If applicable, the passenger boarding bridge (PBB), shall be positioned onto the aircraft after an inspection has been carried out to confirm there is no damage to the cabin access door and surrounding area.*
4. Los conos de seguridad se colocarán de acuerdo con el numeral 3.5 del documento. Tras su colocación, el GSE podrá entrar a la ERA para acercarse al avión. *Safety cones shall be placed in accordance with 3.5 of this document . After placement, GSE may enter the ERA to approach the aircraft.*

**Nota 1:** El posicionamiento del GSE en su posición final de servicio únicamente tendrá lugar tras la inspección de la puerta o el panel de servicio y la zona circundante en la que se posicionará el GSE, y cuando se haya recibido autorización. *Positioning of GSE at its final servicing position shall only take place after inspection of the door/service panel and surrounding area where the GSE shall position, and clearance given.*

- Copia\_no\_controlada**
- c) Realice una inspección de llegada alrededor del avión en busca de posibles daños en los siguientes elementos antes de colocar el GSE (Walk around o inspección 360) antes de colocar los equipos de tierra. *Before positioning GSE, conduct an arrival walkaround to inspect for damage to the following parts of the aircraft:*

1. Todas las puertas de la cabina de pasajeros. Iniciando por la puerta principal de pasajeros, incluyendo las puertas de servicio. *All cabin access doors. Starting with main pax door including service doors.*
2. Todas las puertas de carga. *All cargo hold access doors*
3. Todos los paneles de acceso y todos los puntos de acceso de servicio. *All access panels and servicing access points*
4. Fuselaje del avión. *Aircraft fuselage*
5. Cubiertas y zonas de succión del motor. *Aircraft engine cowlings and suption áreas.*

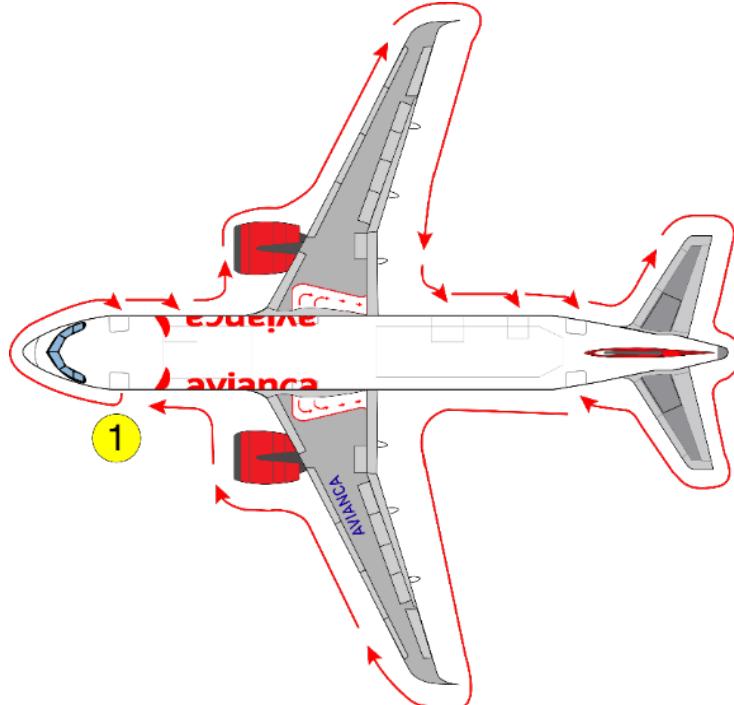


Diagrama de inspección 360 - *Walk around diagram*

Cap. 3, pág. 1-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

d) Autorice la aproximación del GSE al avión. *Give clearance for GSE to position at the aircraft.*

**Nota/Note 1:** Si se encuentra cualquier daño en el avión, informe inmediatamente al supervisor y a mantenimiento para su evaluación, no acerque ningún equipo GSE al área donde se ha encontrado el daño. *If any damage is found, report it immediately to a supervisor and do not approach the aircraft with any GSE in the area where the damage has been found.*

**Nota/Note 2:** La «desaceleración» o reducción de la velocidad de rotación se puede detectar de la siguiente manera: menor ruido del motor, reducción visible de la velocidad de la turbina, ausencia de calor/gases generados por el escape. *Spooling down of an engine can be identified as follows: reduced engine noise, visible fan or propeller speed reduction, lack of exhaust heat or thrust plume.*



**Peligro - Danger:**

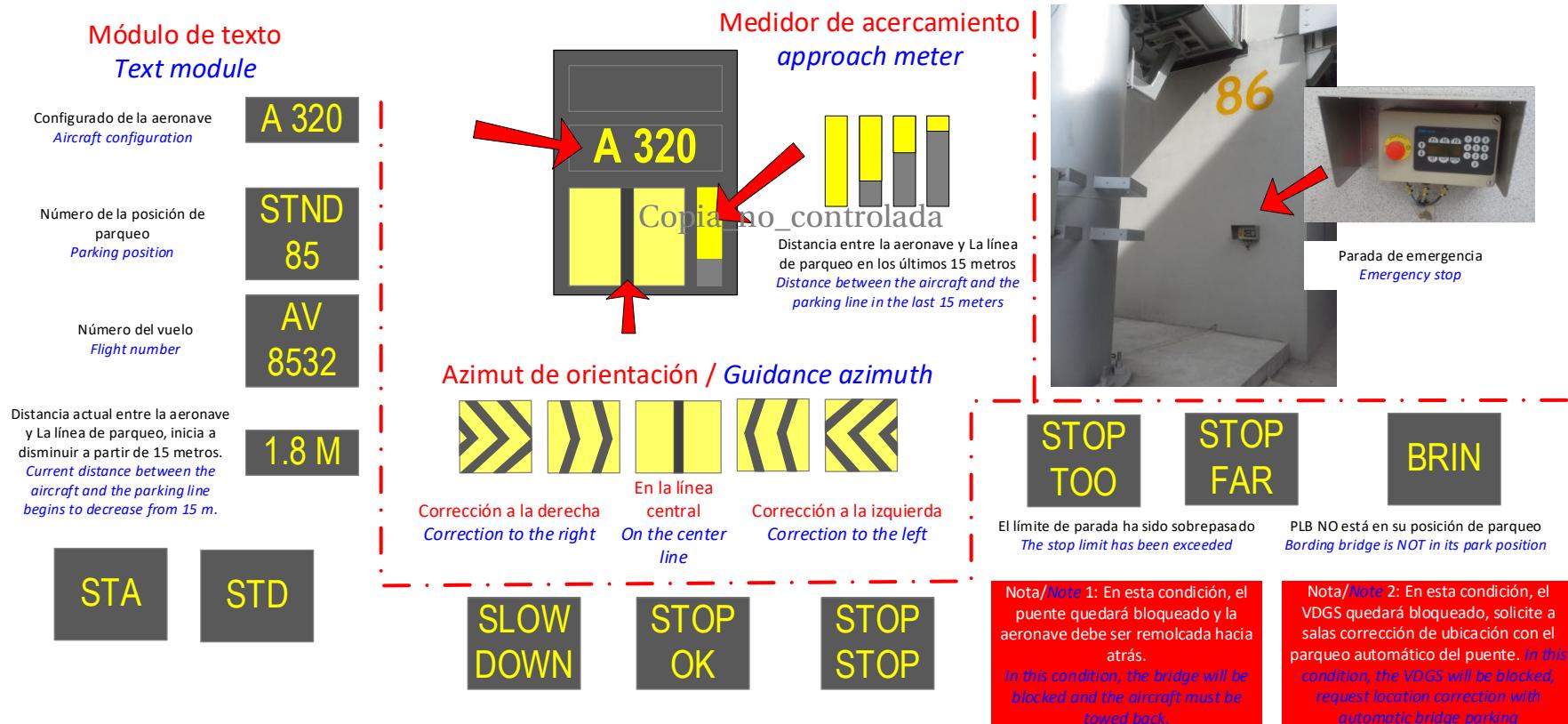
Si recibe la notificación de un sobrecaleamiento de los frenos, no se acerque al tren principal. *If notified of a brake overheat, do not approach the main gear.*

## Copia\_no\_controlada



**Precaución - Caution:**

Si un avión llega con una luz anticolisión que no funciona, no se acerque al avión hasta que no se haya establecido comunicación a través de interphone con la Tripulación de cabina de mando. *If an aircraft arrives with an unserviceable anti-collision light, do not approach the aircraft until headset communication has been established with the flight crew.*

**Información General típica en el Sistema de Parqueo guiado - VDGS (Visual Docking Guidance system) typical general information****Imagen típica del VDGS – Typical VDGS imagen**

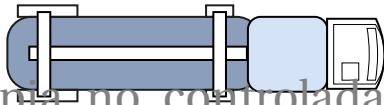
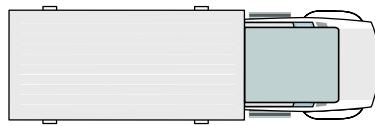
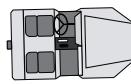
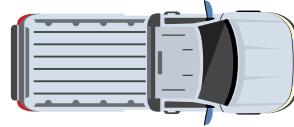
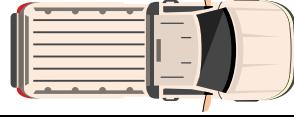
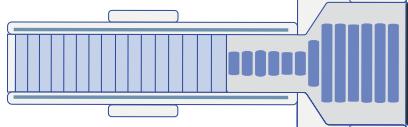
FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 1-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.2 Equipo de apoyo en tierra (GSE) para la llegada del avión - *Ground Support Equipment for Arriving Aircraft* (IGOM 4.1.4)**

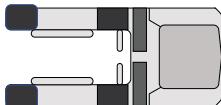
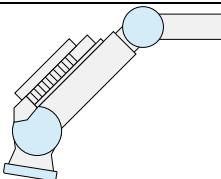
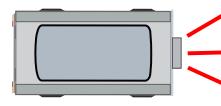
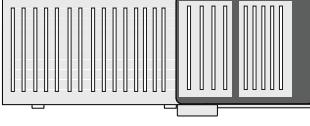
**Nota:** Los prestadores de servicios en tierra podrán utilizar equipos fabricados y diseñados para la atención de aeronaves, que presten atención segura a las aeronaves y sirvan para facilitar los procesos de operaciones terrestres, diferente y adicionales a los aquí establecidos, los gráficos y fotografías deben ser tomados como referencia únicamente. La siguiente numeración es utilizada en los diagramas Marshalling Plan. **Note:** *Ground service providers may use equipment manufactured and designed for aircraft handling, which provides safety to aircraft and serves to facilitate the processes of ground operations, different and additional to those established here, the graphics and photographs must be taken as a reference only. The following numbering is used in Marshalling Plan diagrams.*

No	EQUIPO	GSE	GRAFICOS - GRAPHICS	IMAGEN - IMAGE
1	Camión de combustible	<i>Fuel Truck</i>	 Copia_no_controlada	
2	Camión de servicio de comida	<i>Catering Truck</i>		
3	Tractor de equipaje	<i>Baggage Tractor</i>		
4	Servicios de agua potable	<i>Water services truck</i>		
5	Servicios de lavatorios	<i>Lavatory Service Truck</i>		
6	Escalera	<i>Pax Stairs</i>		

Cap. 3, pág. 2-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 3 – Operaciones de Escala  
*Chapter 3 - Aircraft Turnaround*Sección 2 – Equipo de apoyo en tierra llegada del avión  
*Section 2 - GSE for Arriving Aircraft*

No	EQUIPO	GSE	GRAFICOS - GRAPHICS	IMAGEN - IMAGE
7	Tractor de empuje	<i>Towing Tractor</i>		
8	Puente de abordaje de pasajeros	<i>Passenger Boarding Bridges</i>		
9	Unidad de poder eléctrico / Arranque Eléctrico B787	<i>Ground Power Unit / Electric Star Unit B787</i>		
10	Arrancador	<i>Air Start Unit</i>		
11	(ACU) Unidad de aire acondicionado	<i>Air Conditioning Unit</i>		
12	Cinta transportadora	<i>Conveyor Belt</i>		
13	Cargador de ULDs	<i>ULD Loader</i>		
14	Carro Portaequipajes	<i>Baggage Cart</i>		
15	Porta Contenedores	<i>Dollies</i>		

Cap. 3, pág. 2-2

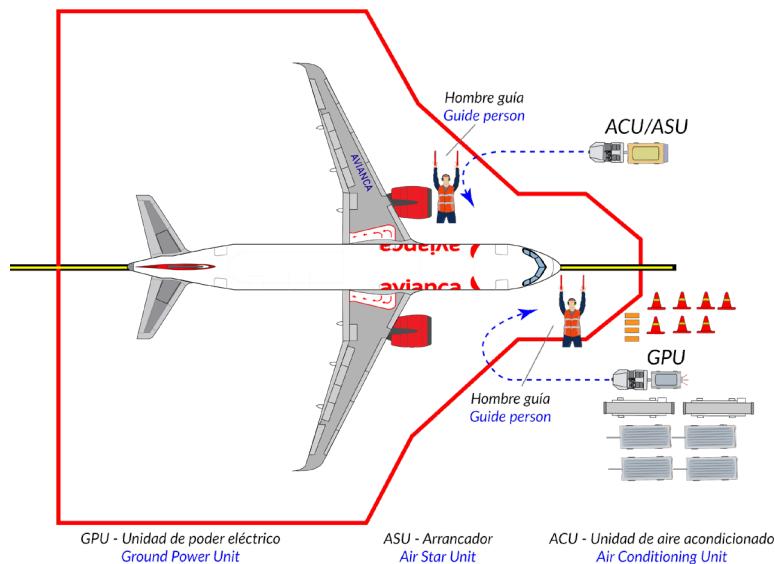
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

No	EQUIPO	GSE	GRAFICOS - GRAPHICS	IMAGEN - IMAGE
16	Bus de Pasajeros	<i>Passenger Bus</i>		
17	Cono de seguridad	<i>Safety Cone</i>		
18	Calzo	<i>Chocks</i>		
19	Barra de empuje	<i>Tow Bar</i>		
20	Ambulift	<i>Ambulift</i>		
21	Contenedor	<i>ULD (Unit Load Device)</i>		

### 3.2.1 Grupo eléctrico/Planta de poder (Ground Power Unit) – *GPU y Unidad de potencia fija (FPU) - Ground Power Unit and Fixed Power Unit* (IGOM 4.1.4.1) (IOSA GRH 3.2.2)

- a) Está permitido posicionar con antelación la planta de poder (GPU) dentro de la ERA siempre que exista una zona de estacionamiento marcada para el GPU (Ver figura 3). *It is permitted to pre-position a Ground Power Unit (GPU) inside the ERA, provided there is a marked GPU parking position.*
- b) Posicione la GPU en el lado apropiado del avión paralelo a la línea central del avión con la barra de tiro distante del avión. *Position the GPU on the appropriate side of the aircraft parallel to the centerline of the aircraft with the drawbar distant from the aircraft.*
- c) Accione frenos de parqueo/coloque calzos a la GPU. *Set the parking brake/chock for the GPU.*
- d) Asegúrese que el GPU, cuando está en funcionamiento, está ubicada a la distancia mínima de 3 m (10 pies) de cualquier vehículo que abastece el combustible y de los escapes de ventilación de combustible del avión. *Ensure the GPU, while in operation, is positioned a minimum of 3 m (10 ft.) from any fueling vehicles and aircraft fuel vent exits.*

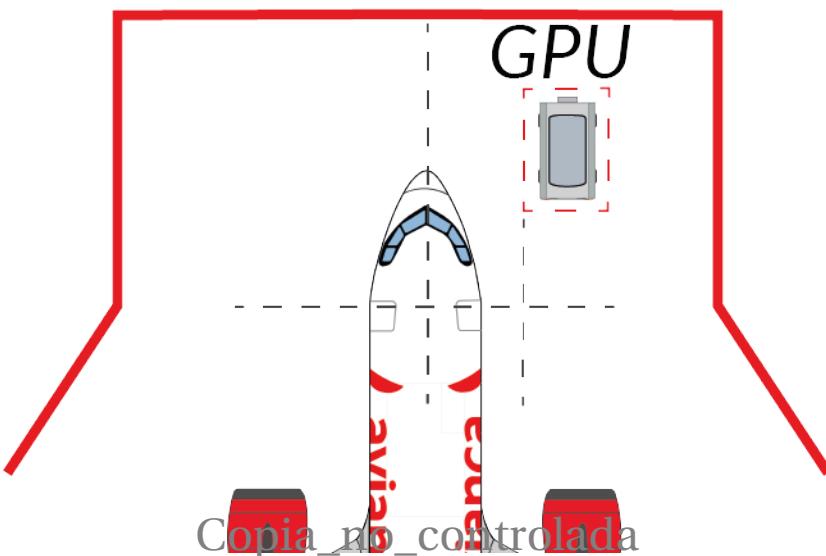
- e) Las Unidades de potencia fijas (FPU) y los cables se almacenarán/recogerán totalmente durante la llegada del avión según el diseño del sistema. *Fixed Power Unit (FPU) and leads shall be fully stowed/retracted during aircraft arrival as per the system design.*
- f) Únicamente conecte los GPU/FPU si fuera necesario de acuerdo con las condiciones de cada aeropuerto y vuelo. *Only connect GPU(s)/FPU(s) if required by specific conditions at each airport and flight.*
- g) Antes de la conexión al avión, compruebe que los receptáculos del mismo, los cables y conectores estén limpios y no presentan daños por signos excesivos de desgaste o con quemaduras eléctricas en los contactos. *Before connecting to the aircraft, check the aircraft receptacles, lead(s) and plug(s) to ensure they are clean and undamaged, with no sign of excessive wear or electrical burning to the contacts.*
- h) No energice la salida de energía del GPU/FPU hasta que se haya conectado la unidad al avión. *Do not energize the GPU/FPU power output until the unit is connected to the aircraft.*
- i) Conecte las fuentes de alimentación externas de acuerdo con el procedimiento establecido, incluido el número de fuentes, la potencia necesaria, las tomas a usar, etc. Avise a la tripulación de cabina de mando cualquier discrepancia. *Connect the external power sources according to operating airline procedures, including the number of supplies, required output, sockets to be used, etc. Advise the flight crew of any discrepancies.*
- j) Acople el amarre del cable de alimentación al punto de acoplamiento del avión (strap). *Attach the power lead lanyards to the aircraft attachment point, where fitted.*
- k) Solicite la aprobación de la cabina de mando antes de apagar y desconectar los cables del GPU/FPU. *Request approval from flight deck before turning off and disconnecting the GPU/FPU cables.*
- l) Apague la salida de potencia del GPU/FPU antes de desconectar los cables. *Turn off the GPU/FPU power output before disconnecting the cable(s).*
- m) Desconecte y recoja siempre los cables de alimentación del GPU ANTES de conectar un tractor remolcador al GPU. *Always disconnect and stow the GPU power cables BEFORE connecting a tow tractor to the GPU.*

**Ejemplo de posicionamiento del GPU - Sample GPU positioning:**Figura - *Figure 1*

Cap. 3, pág. 2-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Figura – Figure 2



### 3.2.2 Unidades de enfriamiento/calefacción /Aire preacondicionado ACU - *Cooling/Heating Units and Preconditioned Air* (IGOM 4.1.4.2)

#### Peligro - Danger:



Antes de suministrar aire con una fuente externa, asegúrese que al menos una puerta de la cabina está abierta y que permanece abierta durante la operativa. *Before supplying air from an external source, make sure at least one cabin access door is open and remains open during air unit operation.*

Asegúrese que ninguna unidad motorizada de suministro de aire en tierra está cerca del avión. El tubo de escape del motor de la unidad no apuntará hacia el avión. El calor del escape de la unidad puede causar daños a la estructura del avión. *Make sure a motorized ground air supply unit is not near the aircraft. The engine exhaust pipe of the unit shall point away from the aircraft. Heat from the unit's exhaust can cause damage to the aircraft structure.*

En algunas estaciones se requiere el uso de unidades de aire preacondicionado, para proveer este servicio a las aeronaves se debe tener en cuenta: *In some stations, the use of pre-conditioning air units is required. To provide this service to aircraft, the following must be taken into account:*

Como parte de los programas de ahorro de combustible de la mayoría de las compañías, se requiere el uso de aire preacondicionado (ACU) en todos los aeropuertos que faciliten el ACU en los puentes de abordaje. *As part of the fuel conservation program of most airlines, preconditioned air (PCA) is required at all airports that provide on-stand PCA.*

Es importante conocer la ubicación del panel de acceso del ACU en el avión. *It is important to know the location of the ACU access panel on the aircraft.*

Cap. 3, pág. 2-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Nota:** Asegúrese de que la manguera no está bloqueada. **Note:** Make sure there is no blockage of the PCA hose.

a) **Para conectar el ACU: *To connect PCA:***

1. Abrir el panel de acceso. *Open the access panel.*
2. Conectar la manguera de aire acondicionado (unidad de ACU) al avión. *Connect the ACU hose to the aircraft.*
3. Encienda la unidad ACU en tierra. *Start up the ACU unit.*
4. Seleccionar en la unidad los ajustes deseados de enfriamiento o calefacción (temperatura de aire y tasa de flujo) o coloque el selector en la posición apropiada. *Select the desired cooling or heating settings (air temperature and flow rate) and position the selector in the appropriate position.*

b) **Para desconectar el ACU: *To disconnect PCA:***

5. Apagar la unidad de aire. *Shut down the ACU.*
6. Desconectar la manguera de la aeronave. *Disconnect the ACU from the aircraft.*
7. Cerrar el panel de acceso. *Close the access panel.*
8. Recoja la manguera a la posición segura. *Retract the ACU hose to the fully stowed and secured position.*

c) **Diálogo para conectar/desconectar el ACU avión en preservación/actividades de mantto - *Dialogue to connect/disconnect the aircraft ACU in preservation/mantto activities.***

**Peligro - Danger:**



Si la aeronave se encuentra en preservación, o en actividades de mantenimiento y las puertas están cerradas, debe obtener el aval de mantenimiento para poder iniciar el flujo de aire. *If the aircraft is undergoing preservation or maintenance activities and the doors are closed, you must obtain maintenance approval to be able to start the air flow.*

Si no se garantiza esta tarea, se puede generar una presurización accidental de la aeronave y, al abrir las puertas, las diferencias de presión ejercidas dentro de la aeronave hacen que la puerta se abra excesivamente fuerte, puede causar lesiones al personal que abre la puerta. *If this task is not guaranteed, accidental pressurization of the aircraft may occur and, when opening the doors, the pressure differences exerted within the aircraft cause the door to open excessively strongly, which may cause injuries to the personnel opening the door.*

**Mantto:** Solicita a OT/Proveedor el Servicio de Aire Acondicionado indicando Avión y Hora. **Mantto:** Request Air Conditioning Service from GRH supplier indicating registration and time.

**OT:** Confirma la prestación del servicio y la llegada del equipo y la ubicación del equipo en el diamante de seguridad: "Solicito autorización para ubicar equipo ACU # xxx frente a puerta 1L. **GRH:** Confirm the provision of the service and the arrival of the equipment and the location of the equipment on the safety diamond: "I request authorization to locate ACU # xxx equipment in front of door 1L."

**Mantto:** Confirma la autorización del posicionamiento del equipo dentro del diamante (esto por si mantto va a mover alguna superficie de avión o encender algún sistema, etc). **Mantto:** Confirms the authorization of the

Cap. 3, pág. 2-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 3 – Operaciones de Escala  
*Chapter 3 - Aircraft Turnaround*

Sección 2 – Equipo de apoyo en tierra llegada del avión  
*Section 2 - GSE for Arriving Aircraft*

*positioning of the equipment within the safety diamond (this in case manto is going to move any plane surface or turn on a system, etc.)*

**OT:** Una vez ubicado, solicita autorización a manto para la conexión al avión (Manguera o Ducto). *GRH: Once located, request authorization from manto for connection to the plane (Hose or Duct).*

**Mantto:** Recibido, autorizado para la conexión de la manguera y pendiente el suministro del flujo de aire hasta nueva orden. *Mantto: Received, authorized for hose connection and pending air flow supply until further order.*

**Mantto:** Informa a OT: Listos para iniciar el suministro del flujo del ACU al avión y debe confirmar que acceso tiene abierto (puerta principal L1 open, o puerta de bahía electrónica abierta, o la outflow valve abierta). *Mantto: Inform to GRH: Ready to start supplying the ACU flow to the aircraft and must confirm which access is open (main door L1 open, or electronic bay door open, or the outflow valve open).*

**OT:** Recibido, libre y autorizado y se confirma que alguno de los tres accesos está abierto para suministro de flujo del ACU al avión *GRH: Received, clear and authorized and it is confirmed that one of the three accesses is open to supply flow from the ACU to the aircraft.*

#### **PARA FINALIZAR EL USO DEL ACU - *TO FINISH THE USE OF THE ACU***

**Mantto:** Solicita por favor cortar suministro de flujo de aire acondicionado del avión. *Mantto: Please request to cut off the plane's air conditioning flow supply.*

**OT:** Recibido libre y autorizado para cortar suministro de flujo de aire. *GRH: Received clear and authorized to cut airflow supply.*

**Mantto:** Solicitara: Libre para la desconexión de la manguera del carro de aire acondicionado. *Mantto: Request: Free for disconnection of the ACU hose.*

**OT:** Recibido autorizado para la desconexión del carro de aire acondicionado. *GRH: Received authorized for disconnection of the ACU.*

**OT:** Confirma cierre del acceso del avión (bahía de aire acondicionado). *GRH: Confirms closure of aircraft access (air conditioning bay).*

**Mantto:** Debe posteriormente verificar que el acceso haya quedado bien cerrado. *Mantto: You must subsequently verify that the access has been properly closed.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 2-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

### 3.3 Marshalling Plan

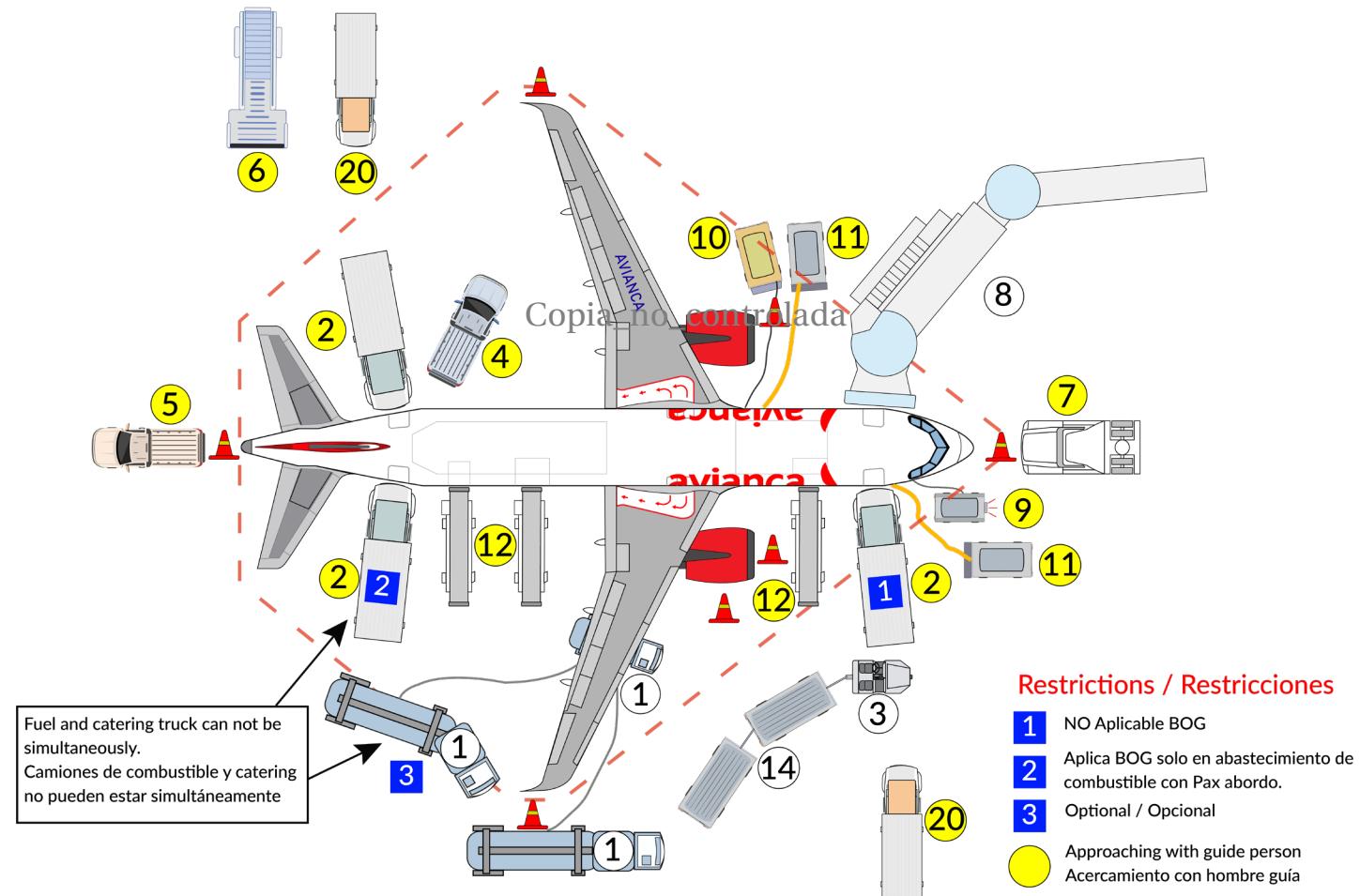
Es el diagrama que genera detalle para el acercamiento, posición, acoplamiento y movimiento alrededor de cada tipo de aeronave cuando estas se encuentran en atención en plataforma en los diferentes aeropuertos. Los puntos definidos en el Marshalling plan son los siguientes. *It is the diagram that generates details for the approach, position, docking and movement around each type of aircraft when they are in ramp on the apron at different airports. The points defined in the Marshalling plan are the following:*

1. La posición correcta del equipo de apoyo en tierra para dar el servicio durante la llegada, servicio de escala y salida de las aeronaves. *The correct position of the ground support equipment to provide the service during the arrival, turnaround and pushback of the aircraft.*
2. Las vías de acceso correctas hacia y desde la aeronave. *Correct access routes to and from the aircraft.*
3. Secuencia de movimiento para el equipo de servicio. *Movement sequence for service equipment.*
4. Requerimientos de chequeo de frenos (dos paradas). *Brake check requirements (two stops)*
5. Límite de velocidad regulatoria permitida por cada aeropuerto. *Regulatory speed limit allowed by each airport*
6. Equipos motorizados que requieren un hombre guía para su acoplamiento. *Motorized equipment that requires a guide person for positioning.*
7. Equipo permitido debajo de las alas, fuselaje y restricciones (camión de combustible, equipo de mantenimiento si es requerido, etc). *Equipment permitted under wings, fuselage and restrictions (fuel and maintenance truck if required)*

Copia\_no\_controlada

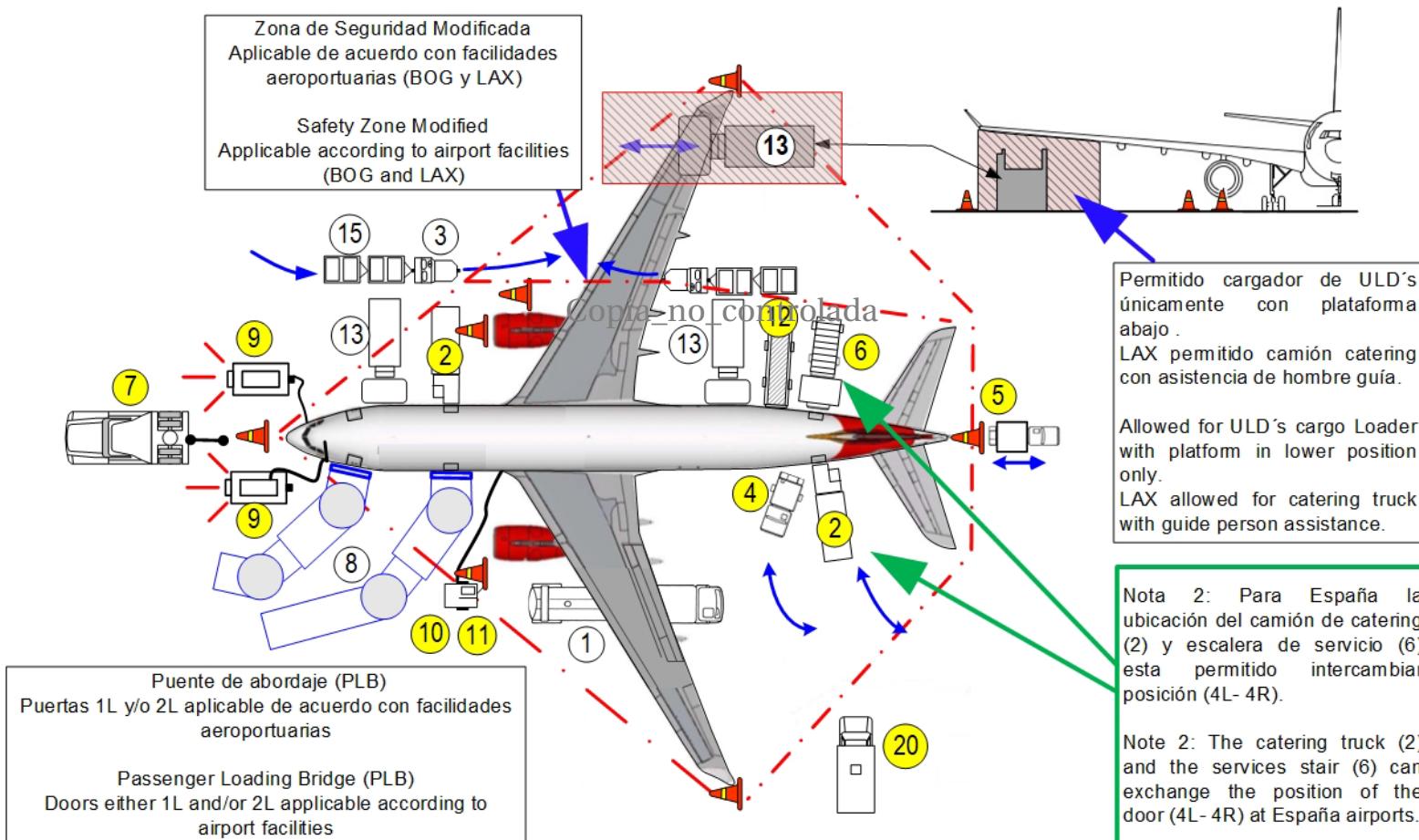
Cap. 3, pág. 3-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.3.1 Marshalling Plan Flota Airbus A32S/NEO/CEO**

Cap. 3, pág. 3-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.3.2 Marshalling Plan Flota Airbus A330-200**

**3.3.3 Marshalling Plan Flota Boeing 787-800**

Nota 5: Durante el abordaje de pasajeros por puente de abordaje (PLB), NO puedes estar ubicada escalera de pasajeros en las puertas 4L ni 4R.

Note 5: During passenger boarding via Loading bridge (PLB), passenger stairs CANNOT be located in doors 4L nor 4R.

Nota 1: Para España la ubicación del camión de catering (2) y escalera de servicio (6) esta permitido intercambiar posición (4L-4R).

Note 1: The catering truck (2) and the services stair (6) can exchange the position of the door (4L-4R) at Spain airports.

Nota 2: Permitido cargador de ULD's únicamente con plataforma abajo. LAX permitido camión catering con asistencia de hombre guía.

Note 2: Allowed for ULD's cargo Loader with platform in lower position only. LAX allowed for catering truck with guide person assistance.

Nota 4: Puente de abordaje (PLB)  
Puertas 1L y/o 2L aplicable de acuerdo con facilidades aeroportuarias

Note 4: Passenger Loading Bridge (PLB)  
Doors either 1L and/or 2L applicable according to airport facilities

Nota 3: Zona de Seguridad Modificada  
Aplicable de acuerdo con facilidades aeroportuarias (BOG y LAX)

Note 3: Safety Zone Modified  
Applicable according to airport facilities (BOG and LAX)

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 3-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.4 Calzos para aviones - *Aircraft Chocking* (IGOM 4.2) (GRH 3.2.3)****3.4.1 Colocación de calzos de ruedas - *Wheel Chock Placement* (IGOM 4.2.1)**

(a) Asegúrese de disponer de calzos en buen estado suficientes teniendo en cuenta el tipo de avión y las condiciones meteorológicas. *Make sure the required number of serviceable chocks are available, considering the aircraft type and weather conditions.*

(b) Los calzos se mantendrán fuera de la línea de taxeo y en una zona segura lejos del avión que ingresa y de las áreas de peligro de los motores. *Chocks shall be kept clear of the guide-in line and in a safe area away from arriving aircraft and engine danger areas.*

(c) No se acerque al avión para colocar los calzos a no ser que el avión esté totalmente detenido. *Wait for aircraft to come to a complete stop before approaching the aircraft to position chocks.*

(d) Un miembro designado del personal de tierra inmediatamente coloca los calzos delante y detrás del tren delantero. Esta es la primera acción que se toma alrededor del avión, y deberá completarse antes de que se realice cualquier otra actividad. *One designated ground personnel will immediately place chocks forward and aft of the nose gear. This is the first action to take place around the arriving aircraft and shall be completed before any other activity takes place.*

(e) Antes de aproximarse al tren principal, espere hasta que: *Before approaching the main gear, wait until:*

1. Los motores están apagados y reduciendo la velocidad de rotación. *Engines have been shut down and are spooling down.*
2. Se apaguen las luces anticolisión. *Anti-collision lights are switched off.*
3. La autorización para la aproximación del avión ha sido dada por el miembro del personal a cargo de la operación de llegada. *Clearance to approach the aircraft has been given by the personnel responsible for the arrival operation.*

(f) Camine hacia el tren principal en paralelo al fuselaje del avión, evitando las zonas de admisión del motor. *Walk towards the main gear in a path parallel to the fuselage, avoiding engine intake areas.*

(g) Coloque los calzos delante y detrás del tren principal de acuerdo con el esquema de colocación normal de los calzos. *Place chocks forward and aft of one of the main gears in accordance with the normal operation chock placement diagram.*

(h) Notifique a la tripulación de cabina de mando la colocación de los calzos. *Notify the flight crew that the chocks are inserted.*

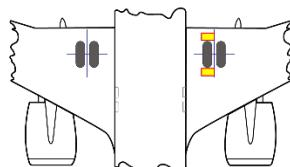
**3.4.2 Diagrama de colocación de calzos (Tránsito/Overnight/Preservación) - *Chock Placement Diagrams (Turnaround/overnight/preservation)* (IGOM 4.2.2)****Precaución - *Caution:***

En los eventos que normas locales o del administrador aeroportuario exijan un estándar de calzos mayor, se debe cumplir con dicha normatividad. *In cases where local regulations or those of the airport administrator require a higher standard of chocks, apply these regulations.*



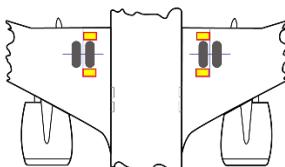
En condiciones de fuertes vientos, se deberán calzar la totalidad de las ruedas. *In strong wind conditions, all wheels must be chocked.*

## A32S / NEO/CEO



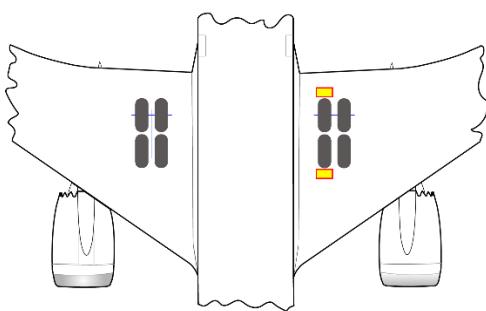
**TRÁNSITO (Corto o Largo)**  
2 Pares de calzos  
Tren de nariz: 1 par (dos ruedas)  
Tren principal: 1 par en rueda  
INTERNA IZQUIERDA

**TURN AROUND (short or long)**  
2 Pairs of chocks  
Nose Landing Gear: 1 pair (both tires).  
Main Landing Gear: 1 pairs, LEFT INERSIDE tire.



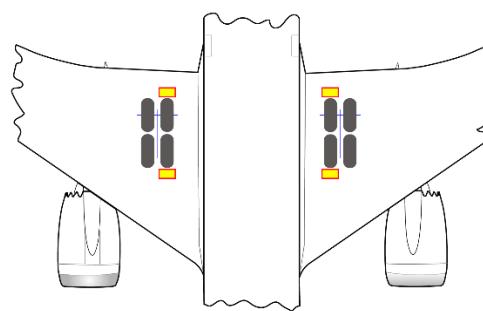
**Fuera de servicio/ Pernocata / Vientos fuertes/ Preservación**  
3 Pares de calzos  
Tren de nariz: 1 par (dos ruedas)  
Tren principal: 2 pares en ruedas INTERNAS

**Out of Service / Night-Stop / High winds / Preservation**  
3 Pairs of chocks  
Nose Landing Gear: 1 pair (both tires).  
Main Landing Gear: 2 pairs, INERSIDE tires.

Copia no controlada  
B787 /A330-200

**TRÁNSITO (Corto o Largo)**  
2 Pares de calzos  
Tren de nariz: 1 par  
Tren principal: 1 par en rueda  
INTERNA IZQUIERDA

**TURN AROUND (short or long)**  
2 Pairs of chocks  
Nose Landing Gear: 1 pair,  
Main Landing Gear: 1 pair,  
LEFT INERSIDE tires



**Fuera de servicio/ Pernocata / Vientos fuertes / Preservación**  
3 Pares de calzos  
Tren de nariz: 1 par  
Tren principal: 2 pares en ruedas INTERNAS

**Out of Service / Night-Stop / High winds / Preservation**  
3 Pairs of chocks  
Nose Landing Gear: 1 pair  
Main Landing Gear: 2 pairs, INERSIDE tires.

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 4-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

### 3.5 Conos de seguridad para el avión - *Aircraft Safety Cones* (IGOM 4.3) (GRH 3.2.3)

#### 3.5.1 Colocación y recogida de conos - *Safety Cone Placement and Removal* (IGOM 4.3.1)

Los conos de seguridad son señales de precaución para que los operarios o conductores mantengan las distancias de seguridad necesarias. Los conos protegen partes del avión contra colisiones de los GSE. *Safety cones are a caution sign for operators/drivers to maintain required safety clearances. Cones protect parts of the aircraft against collision by GSE.*

- a) Previo a la llegada del avión, asegúrese que dispone de conos suficientes en buen estado para proteger el avión según el “Marshalling” respectivo. *Prior to arrival of the aircraft, make sure there are sufficient serviceable safety cones to protect the aircraft type to be handled according to the marshalling.*
- b) No se acerque al avión para colocar los conos a no ser que se cumpla lo siguiente: *Approach the aircraft to position cones only when all the following criteria are met:*
  1. El avión esté totalmente detenido. *Aircraft has come to a complete stop.*
  2. Los motores están apagados y están desacelerando. *Engines have been shut down and are spooling down.*
  3. Las luces anticolisión se han apagado. *Anti-collision lights are switched off*
  4. Se han colocado los calzos al avión. *Aircraft has been chocked*

##### **Peligro Danger:**



La «desaceleración» del motor puede indicarse de la siguiente manera. *Spooling down of an engine can be identified as follows:*

Menor ruido del motor, reducción visible de la velocidad del ventilador, ausencia de calor generado por el escape/fuerza de impulso. *Reduced engine noise, visible fan speed reduction, lack of exhaust heat or thrust plume.*

- c) Coloque los conos de seguridad en tierra según los diagramas de Marshalling con un máximo de separación exterior de 1 m (3 pies) desde el punto del avión a proteger. Los conos no se colocarán en condiciones de viento fuerte. *Place safety cones on the ground in accordance with the marshalling diagrams within a maximum of 1 m (3 ft.) radius outward from the point where the aircraft is being protected. Cones shall not be placed in high-wind conditions.*
- d) Pueden necesitarse conos adicionales dependiendo de la normativa o requisitos locales. *Additional safety cones may be needed as per operational requirements or local regulations.*
- e) Los GSE no se aproximarán al avión hasta que se hayan colocado todos los conos (no aplicable para la PBB o el GPU, si se necesitan). *GSE shall not approach the aircraft until all safety cones have been placed (not applicable for the PBB or GPU, if required).*
- f) Los conos permanecerán colocados hasta que hayan terminado las actividades del GSE y de vehículos en torno al avión antes de la salida de este. *All required safety cones shall remain in place until GSE and vehicle activities around the aircraft have ceased prior to departure of the aircraft.*

**Precaución:**

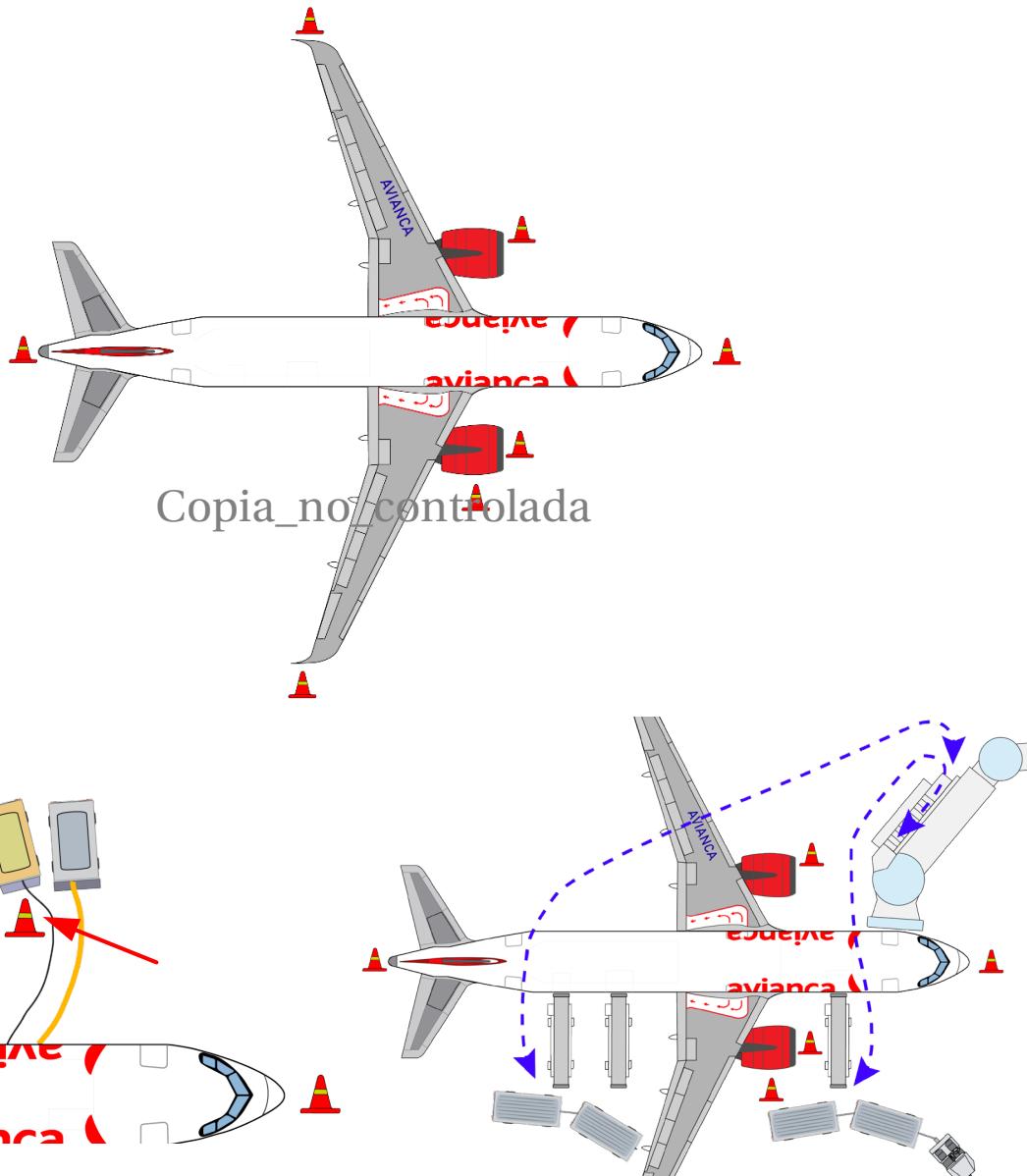
En algunas situaciones puede ser necesario el reposicionamiento de los conos para permitir el posicionamiento de los GSE. En esos casos, reubique los conos cuando se haya retirado el GSE. *In some situations, it may be necessary to reposition cones to allow GSE to be positioned. In such cases, reposition the cones to their original position when the GSE is removed.*

Los conos no se colocarán bajo los motores. *Cones shall not be placed under engines.*

- g)* Asegúrese que todos los vehículos han abandonado el ERA, excepto los requeridos para la operación de salida, eje: ASU, GPU/FPU y tractor de retroempuje, según aplique. *Ensure all vehicles have been removed from the ERA, except GSE required for the departure operation, e.g., ASU, GPU/FPU and pushback tractor, as applicable.*
- h)* Retire todos los conos de alrededor del avión. *Remove the safety cones from around the aircraft.*
- i)* Cuando no se estén utilizando los conos guárdelos en su lugar de almacenaje correspondiente. *When not in use, place the safety cones in the designated storage area.*

**Nota - Note:** Los conos deberán tener una altura mínima de 750mm (22 in), un peso mínimo de 4.53kg (10 lb) y deben ser de color naranja (preferiblemente) con una cinta reflectiva. *Note: Cones must have a minimum height of 750mm (22 in), a minimum weight of 4.53kg (10 pounds) and must be orange (preferred) with reflective tape.*

Copia\_no\_controlada

**3.5.2 Diagramas colocación de Conos A32S / NEO/CEO - Cones Placement Diagram A32S/NEO/CEO**  
(IGOM 4.3.2)

Motor 1 (Izquierdo) 1 Cono en diagonal al motor

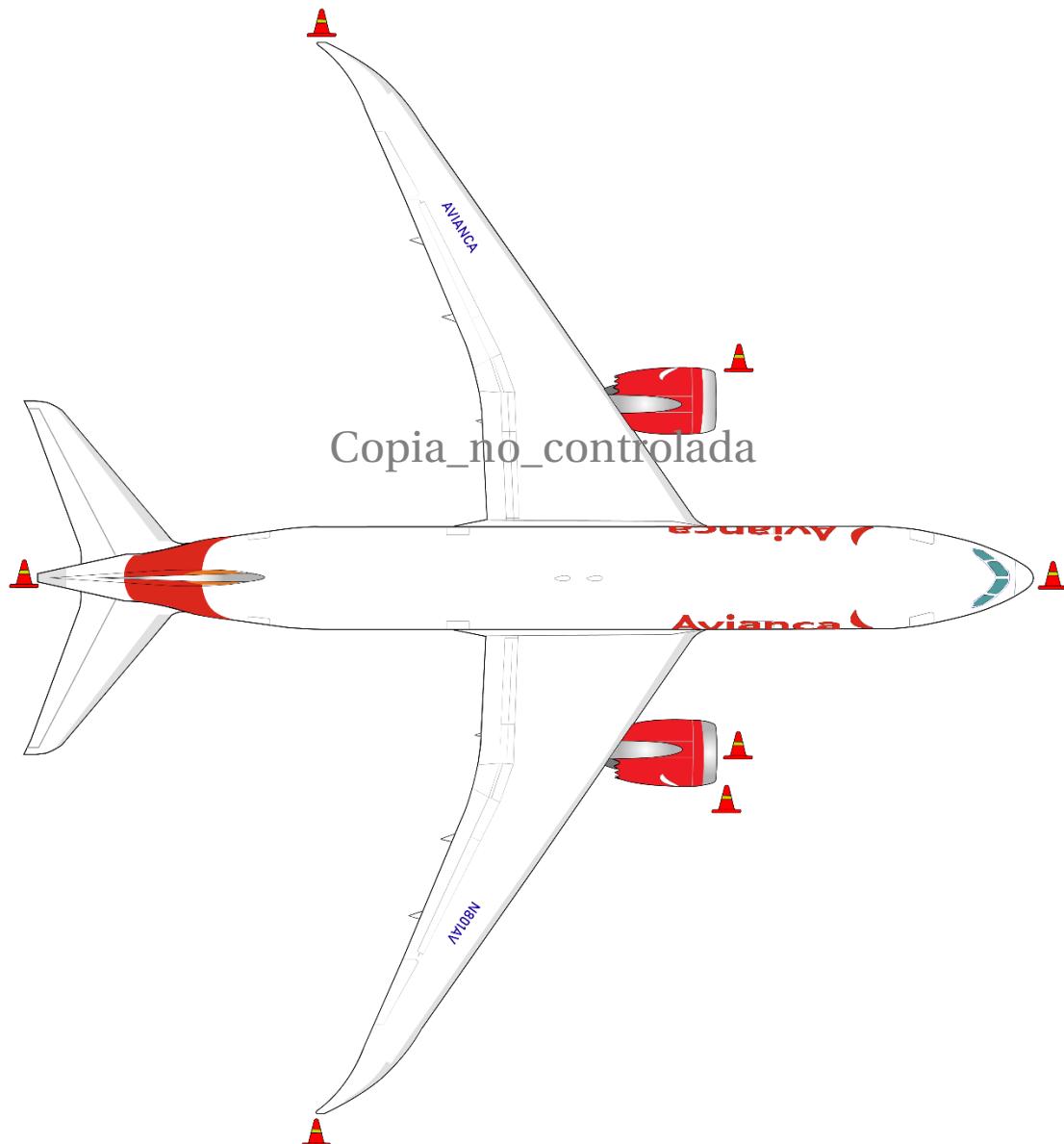
*Engine 1 (Left Engine) 1 Cone on the diagonal of the engine.*

Ruta sugerida para manejo de equipaje entre puerta principal y bodegas de cargue, evitando riesgos por zonas calientes y antenas de la aeronave.

*Suggested route for baggage handling between the main door and cargo holds, avoiding risks due to hot zones and aircraft antennas.*

Cap. 3, pág. 5-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.5.3 Diagramas colocación de Conos A330-200/B787 - Cones Placement Diagram A330-200/B787 (IGOM 4.3.2)**

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 5-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

### 3.6 Puertas de acceso a la cabina - *Aircraft Access Doors* (IGOM 4.4)

#### 3.6.1 Requisitos generales de seguridad - *General Safety Requirements* (IGOM 4.4.1)

Esta sección proporciona las precauciones generales y no constituye formación en apertura/cierre de puertas de aviones. *This section provides generic precautions and does not constitute training on opening/closing of aircraft access doors.*

- a. Nadie del personal de tierra debe accionar ninguna puerta de acceso al avión a menos que estén formados y autorizados para hacerlo. *Ground personnel shall not operate any aircraft access doors unless they have been trained and authorized to do so.*
- b. La operación de la puerta de acceso al avión se realizará de acuerdo con las marcas mostradas en la etiqueta en la puerta. *Aircraft access door operation shall be performed in accordance with the markings labelled on the door.*
- c. Solicite ayuda a mantenimiento si tiene cualquier dificultad durante la apertura de la puerta. *Seek assistance from maintenance personnel if any difficulty is experienced during normal door operation.*
- d. Si descubre algún daño o irregularidad, informe inmediatamente al supervisor, al personal de mantenimiento del avión y a la tripulación de vuelo, si está disponible. *If damage or irregularity is discovered, immediately report it to the supervisor, aircraft maintenance personnel and if available, flight crew.*



#### Copia\_no\_controlada

##### Precaución - *Caution:*

No accione ni deje puertas abiertas con vientos que exceden de las limitaciones indicadas por el fabricante. *Do not operate or leave doors open in winds exceeding those indicated in the manufacturer's limitations.*

#### 3.6.2 Puertas de acceso a la cabina - *Cabin Access Doors* (IGOM 4.4.2)

##### 3.6.2.1 General (IGOM 4.4.2.1)

- a. Verifique que la puerta esté cerrada antes de acoplar puente de embarque de pasajeros (PBB/PLB) o escaleras, esto puede causar daños a las aeronaves. *Check that the door is closed before engaging the passenger boarding bridge (PBB/PLB) or stairs, this may cause damage to aircraft.*
- b. Las puertas de acceso a cabina solo pueden accionarse o dejarse en la posición abierta si hay un GSE o una PBB con la plataforma en su altura final posicionado en la puerta o si está colocado un dispositivo de protección contra caídas adecuado en el hueco de la puerta. *Cabin access doors shall only be operated or left in the open position if there is a GSE or a PBB with platform at its final height positioned at the door or if an appropriate fall prevention device is placed across the door.*

##### Notas:

1. Un dispositivo adecuado de protección contra caídas consiste en un equipo o material, o una combinación de ambas cosas, que está diseñado para detener o prevenir la caída de una persona por una puerta abierta (por ejemplo, una red de seguridad industrial, una plataforma de recogida o un sistema de arnés de seguridad). *An appropriate fall prevention device consists of equipment or material, or a combination of both, that is designed to stop or prevent the fall of a person from an open door (e.g., an industrial safety net, catch platform or safety harness system).*
2. La correa de la puerta de la cabina instalada en las puertas de los aviones no se considera un dispositivo de protección contra caídas adecuado. *The cabin access door strap installed in aircraft doors is not considered an appropriate fall prevention device.*

Cap. 3, pág. 6-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Peligros - Danger:**

Existe riesgo de caída mientras que se manipulan las puertas de la cabina. *There is a risk of falling while operating cabin access doors.*

El despliegue de las rampas puede ser fatal. Si una puerta armada empieza a abrirse, no intente sujetar la puerta, corre el riesgo de sufrir lesiones graves o resultar muerto. *Slide deployments can be fatal. If an armed door begins to open, do not attempt to hold the door from outside, to prevent risk of serious injury or death.*

Tenga precaución con manos y pies durante la operación de la puerta de acceso. *Caution with hands and feet during access door operation.*

- c. Los GSE o PBB deben ser retirados una vez cerrada la puerta de acceso a cabina y confirmado por la tripulación de cabina u otra persona autorizada. *GSE or PBB shall be removed after the cabin access door is closed and acknowledged by cabin crew or by another authorized person.*
- d. Si el acceso a una cabina se encuentra abierto sin que el dispositivo de embarque esté colocado en la puerta, notificará inmediatamente a un supervisor o un representante de la compañía. *If a cabin access door is found open without a GSE or PBB positioned at the door, personnel shall immediately notify a supervisor or a company representative.*
  - (a) No intente cerrar la puerta de acceso a cabina si no tiene entrenamiento y esté cualificado para ello. *Do not attempt to close the cabin access door if you are not trained and qualified to do so.*
  - (b) Vigile la puerta de acceso hasta que una persona cualificada esté presente para hacerlo. *Guard the access door until a qualified person is present to do so.*
- e. Asegúrese que el dispositivo de embarque está correctamente posicionado en la puerta antes de permitir el embarque o desembarque de la tripulación o de pasajeros por una puerta de acceso a la cabina. *Before allowing passenger/crew embarkation or disembarkation via a cabin access door, ensure the boarding device is properly positioned at the door. If stairs or integral airstairs are to be used, ensure both guard rails are extended, if applicable.*

**Peligro - Danger:**

El personal debe permanecer atento al mayor riesgo de caídas desde altura durante la retirada de la plataforma de la escalera retráctil y de las barandillas de seguridad. *Personnel shall remain aware of increased risk of a fall from a height while retracting stair platform and safety rails.*

Las puertas de cabina de pasajeros serán abiertas/cerradas desde el exterior e interior de acuerdo con los procedimientos descritos a continuación. *The passenger cabin doors will be opened/closed from the outside and inside in accordance with the procedures described below.*

El procedimiento de apertura de puertas será efectuado por personal entrenado y autorizado. *Passenger doors may only be opened by personnel trained and authorized to perform this operation.*

Las puertas deberán ser operadas así: *The doors must be operated as follow:*

Cap. 3, pág. 6-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- Copia no controlada
- a) El personal de servicio al pasajero será quien deba abrir las puertas desde el exterior, para posiciones de contacto y posiciones remotas al arribo de un vuelo según aplique en los contratos vigentes. *Passenger service personnel will be the ones who must open the doors from the outside, for contact positions and remote positions upon arrival of a flight as applicable in current contracts.*
  - b) La puerta principal de pasajeros 1L o 2L será cerrada por los tripulantes de cabina (TC) desde el interior posterior al abordaje y previo a la salida del vuelo. *The main passenger door 1L or 2L will be closed by the cabin crew (TC) from the inside after boarding and prior to flight departure.*
  - c) El personal de Catering deberá abrir la puerta desde el exterior para su acceso a la aeronave. *Catering must open the door from the outside to access the aircraft.*
  - d) El personal de operaciones terrestres deberá abrir la puerta desde el exterior cuando requiera que el personal de limpieza ingrese a la aeronave por una puerta diferente en la que se está desabordando pasajeros. Para efectos prácticos en posiciones de contacto, en las cuales ingresara por una escalera y no por el puente de abordaje. *Ground operations personnel must open the door from the outside when they require cleaning personnel to enter the aircraft through a different door than the one where passengers are being unboarded. For practical purposes in contact positions, in which you will enter through a staircase and not through the boarding bridge.*
  - e) El personal de operaciones terrestres deberá abrir la puerta desde el exterior cuando una aeronave se regrese a plataforma por cualquier motivo y la aeronave ingrese a una posición remota de difícil acceso para el personal de servicio al pasajero, se entenderá por difícil acceso cuando se requiera de un móvil o transporte para llegar a la posición. *Ground operations personnel must open the door from the outside when an aircraft returns to the apron for any reason and the aircraft enters a remote position that is difficult to access for passenger service personnel. Difficult access will be understood when requires a bus or transportation to reach the position.*
  - f) Catering y/o Operaciones Terrestres deberán cerrar la puerta desde el exterior una vez se haya finalizado la actividad a desarrollar al interior de la aeronave y/o se vaya a retirar el equipo de servicio en tierra GSE. *Catering and/or Ground Operations must close the door from the outside once the activity to be carried out inside the aircraft has been completed and/or the GSE ground service equipment is being removed.*
  - g) Cuando se requiera trasladar una aeronave de una posición a otra será el personal de mantenimiento quien realice la apertura y cierre desde el interior. *When it is required to move an aircraft from one position to another, it will be the personnel who performs the opening and closing from the inside.*
  - h) El personal de Operaciones Terrestres o el encargado de operar los equipos ambulift/medical lift deberán abrir la puerta desde el exterior en las bases que aplique para servicios de manejo de pasajeros en condición de discapacidad que sean abordados/desabordados con estos equipos. *The Ground Operations personnel or the person in charge of operating the ambulift/medical lift equipment must open the door from the outside in the bases that apply for handling services for passengers with disabilities who are boarded/deboarded with this equipment.*
  - i) En las estaciones que por necesidad operacional, sea requerido retirar el PBB y la aeronave no será trasladada a otra posición, el personal de servicio al pasajero que retira el PBB también efectuará el cierre de la puerta desde el exterior. *In stations where, due to operational necessity, it is required to remove the PBB and the aircraft will not be transferred to another position, the passenger service personnel who remove the PBB will also close the door.*

### 3.6.2.2 Apertura de las puertas de cabina desde el interior por tripulación de cabina - *Opening Cabin Access Doors from Inside by Crew* (IGOM 4.4.2.2)

Aplica en caso de requerirse operación de flota A32S, B787 y A330 en bases que no se cuente con el personal entrenado y autorizado para abrir las puertas desde el exterior.

Solo la tripulación y personal de mantenimiento está autorizado para abrir las puertas de cabina desde el interior.

Para confirmar la correcta ubicación del equipo para la apertura de las puertas de cabina de pasajeros o servicios, ejecute los siguientes pasos: *To confirm the correct location of equipment to open passenger cabin or service doors, follow the following steps:*

1. Acerque el equipo de soporte utilizando hombre guía cuando sea requerido (escalera de tiro, carro escalera, puente de abordaje sin visibilidad, plataforma de transferencia, etc.) a la puerta que se requiere abrir. *Approach support equipment using the guide man when required (stairs, stairs vehicle, boarding bridge, transfer platform, etc.) to the door being opened.*
2. Instale y asegure el equipo en la posición y altura correspondiente. *Install and secure the equipment at the corresponding height and position.*
3. Asegure que los estabilizadores o seguros, caños (según aplicable) del equipo estén correctamente activados. *Make sure stabilizers or locks, chocks (as applicable) of the equipment have been correctly activated.*
4. Indique por el visor de la puerta con el pulgar extendido hacia arriba y los demás dedos recogidos indicando (señal de OK) que el equipo se encuentra bien ubicado, completamente frenado y, al igual que la zona de giro, estén libre de obstáculos. *With a thumbs-up gesture through the door visor indicate that the equipment is correctly located, fully braked and free from obstacles.*
5. Deje libre la puerta, retrocediendo unos pasos de esta y espere a que la tripulación de cabina abra la puerta. *Stand clear or retreat to a safe position before the door is opened by the crew.*
6. En el caso de que la tripulación de cabina requiera de su asistencia para abrir la puerta, ayude a la tripulación de cabina moviendo la puerta a la posición de apertura total y ajustando el sistema de bloqueo. *Assist cabin crew when required, with moving the door to the fully opened position and engaging the gust lock.*
7. Después de la apertura de la puerta extienda las barandas de seguridad del equipo cuando aplique, para evitar caídas de pasajeros, en especial niños. *After the door opening, ensure both guard rails are extended, if applicable to prevent passengers from falling, especially children.*

### 3.6.2.3 Apertura de las puertas de acceso de cabina desde el interior por personal de tierra autorizado y capacitado - *Opening of Cabin Access Doors from Inside by Authorized and Trained Ground Personnel* (IGOM 4.4.2.3) (IOSA 3.2.6A)

**Nota - Note:** Solo la tripulación y personal de mantenimiento está autorizado para abrir las puertas de cabina desde el interior. *Cabin doors must be opened/closed by the flight crew, cabin, or a technician only.*

- (a) Verifique que la puerta está desarmada. *Check that the door is disarmed.*
- (b) Verifique que todos los indicadores muestran que es seguro abrir la puerta. *Check that all indicators show that it is safe to open the door.*
- (c) Verifique visualmente que un dispositivo de embarque está colocado en la puerta. *Check that a GSE or PBB is positioned correctly at the door.*

Nota: Algunos tipos de aeronaves con ciertas configuraciones de cocina requieren que se abra la puerta de la cabina para dar servicio a los contenedores de basura. Para estos aviones, está permitido abrir parcialmente la puerta de la cabina (es decir, "abrir" la puerta) para proporcionar suficiente espacio para permitir el mantenimiento del contenedor de basura. Sin embargo, la puerta de la cabina no está completamente abierta. Una vez que se complete el servicio del contenedor de basura, la puerta de la cabina se cerrará y asegurará inmediatamente.

*Note: Some aircraft types with certain galley configurations require the cabin door to be opened in order to service the trash bins. For these aircraft, it is allowable to partially open the cabin door (i.e. "crack" the door) in order to provide sufficient space to allow the servicing of the trash bin. However, the cabin door is not fully swung open. Once the trash bin service is completed, the cabin door would then be immediately closed and secured.*

(d) Abra la puerta lentamente y con cuidado de acuerdo a las instrucciones que puede encontrar en la puerta y las instrucciones específicas del tipo de avión o la formación recibida. *Open the door slowly and carefully according to the instructions that can be found on the door and any instructions specific to the type of aircraft or training received.*

#### 3.6.2.4 Apertura de las puertas de acceso de cabina desde el exterior con tripulación/personal de tierra a bordo - *Opening Cabin Access Doors from Outside with Crew/Ground Personnel on Board* (IGOM 4.4.2.4)

Aplica para la apertura, reapertura y cierre de puertas de la aeronave desde el exterior de las flotas A32S, A330 y B787 en posiciones con PLB o en posiciones remotas con escalera de pasajeros. *Applies to the opening, reopening and closing of aircraft doors from outside the A32S, A330 and B787 fleets at positions with PLB or with pax stairs.*

##### **Precaución - Caution:**



De acuerdo con las reglamentaciones locales, solo se podrá abrir la puerta con la presencia de personal de seguridad, así mismo las personas autorizadas podrán abrir la puerta confirmando que todos los procesos relacionados con autoridades y entes estén completamente terminados y/o con la debida autorización de estas que exija cada país. (CBP, Aduanas, Policía, etc.).  
*According to local regulations, the door can only be opened with the presence of security personnel. Also, authorized personnel may open the door after confirming that all processes related to authorities and entities have been fully completed and/or with proper authorization, as required in each country (CBP, Customs, Police, etc.).*

##### **Nota - Note:**

- No aplica para aeropuertos alternos donde no tengamos operación propia. En este caso el Tripulante de Cabina será el responsable de abrir la puerta. *Does not apply for alternate airports where we do not have regular operation. In this case, the Crew Member will be responsible for opening the door.*
1. Chequee visualmente que el equipo este acoplado correctamente y la puerta libre de obstáculos. *Visually inspect the cabin access door and the surrounding fuselage for signs of damage.*
  2. Recuerde revisar el estado de la puerta y fuselaje alrededor de la misma, en caso de encontrar algún daño, no proceder a abrir la puerta y notificar al personal de mantenimiento o líder/ supervisor de rampa a cargo del vuelo, no continuar con el procedimiento hasta tener el aval del personal de mantenimiento. *Remember to check the condition of the door and the fuselage around it. If you find any damage, do not open the door and notify maintenance personnel or the ramp leader / supervisor in charge of the flight. Do not continue with the procedure until you are cleared by maintenance personnel.*

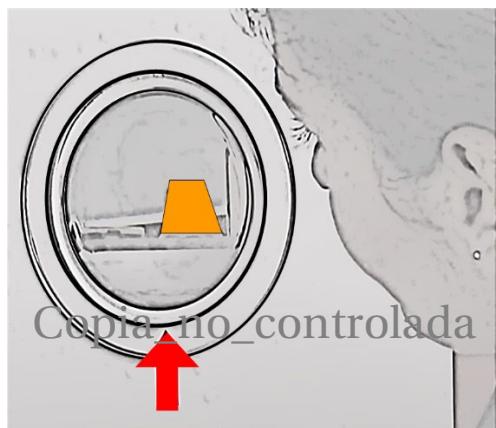
Cap. 3, pág. 6-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

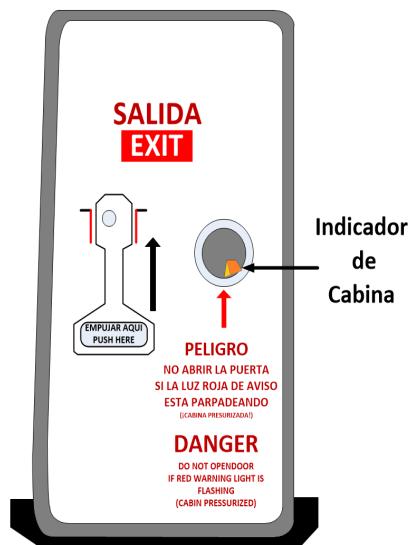
3. La persona responsable de la apertura de la puerta debe observar las instrucciones ilustradas al lado de la manija exterior como abrir correctamente la puerta. *The person in charge of opening the door must follow the instructions illustrated next to the exterior handle of how to correctly open the door.*
4. Verifique que la puerta está desarmada. *Verify that the access door is disarmed.*

**Precaución - Caution:**

*Si no hay confirmación de que la puerta está desarmada o que es seguro abrirla, no abra la puerta. If there is no confirmation that the door is disarmed or safe to open, do not open the door.*



5. Verifique que todos los indicadores muestran que es seguro abrir la puerta. En la flota A32S y A330 observar que el indicador de cabina presurizada no esté destellando. Hasta que el indicador de cabina presurizada deje de destellar, no abra la puerta (cabina presurizada). Si el indicador se mantiene encendido intermitente notifique a mantenimiento. *Check all indications as per aircraft type that the door is disarmed and safe to open, for the A32S and A330 fleet please check that the cabin pressure indicator is not blinking. Do not open the door until the cabin pressure indicator stops blinking (cabin pressurized). If the indicator does not stop blinking, notify maintenance.*



Cap. 3, pág. 6-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

6. Indicar al Tripulante de Cabina que el equipo se encuentra bien ubicado, completamente frenado, libre de obstáculos, a través del visor de la puerta con el dedo pulgar extendido hacia arriba y los demás dedos recogidos indicando (señal de OK). *With a thumbs-up gesture through the door visor signal the Crew Member that the equipment is correctly located, fully braked and free from obstacles.*
7. Validar la señal del Tripulante de Cabina con el dedo pulgar extendido hacia arriba y los demás dedos recogidos indicando (señal de OK), éste será el aval para proceder con la apertura de la puerta. *Receive a "thumbs up" acknowledgement from the crew/ground personnel on board. This will be the authorization to proceed with opening the door.*



8. Si no se recibe señal del Tripulante de cabina, realice una inspección visual a través del visor. Si el tripulante de cabina esta al interior realice nuevamente la señal de Ok, espere confirmación y proceda a abrir la puerta. Si no hay presencia de tripulación dentro de la aeronave, proceda a abrir la puerta. *If you do not receive the sign from the Crew Member, inspect visually through the visor. If the Crew Member is inside, signal with the thumbs-up gesture, wait for confirmation and proceed to open the door. If there are no Crew Members inside the aircraft, proceed to open the door.*

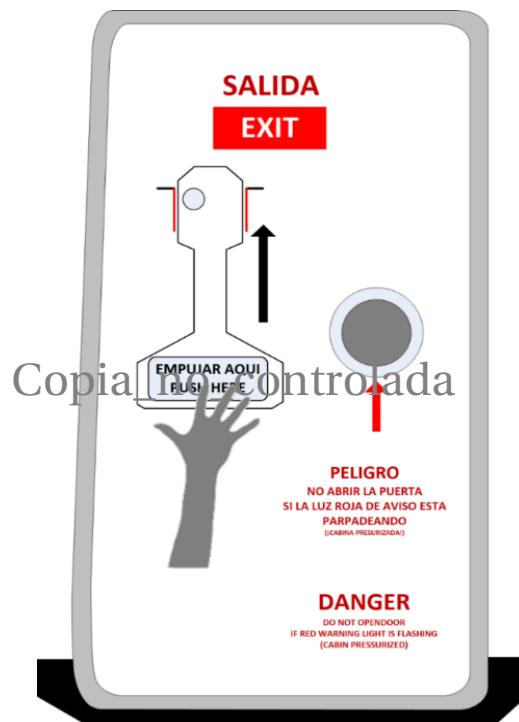
Cap. 3, pág. 6-7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

9. Seguir las instrucciones definidas por flota de la apertura de la puerta. *Follow the instructions defined for the fleet to open the door.*

## Flota Airbus – *Airbus Fleet:*

- 1.- Empuje la tapa para agarrar la manija. *Push flap to grasp handle.*  
2.- Levantar la manija hasta hacerla llegar a la línea verde. *Lift handle fully up to horizontal green*



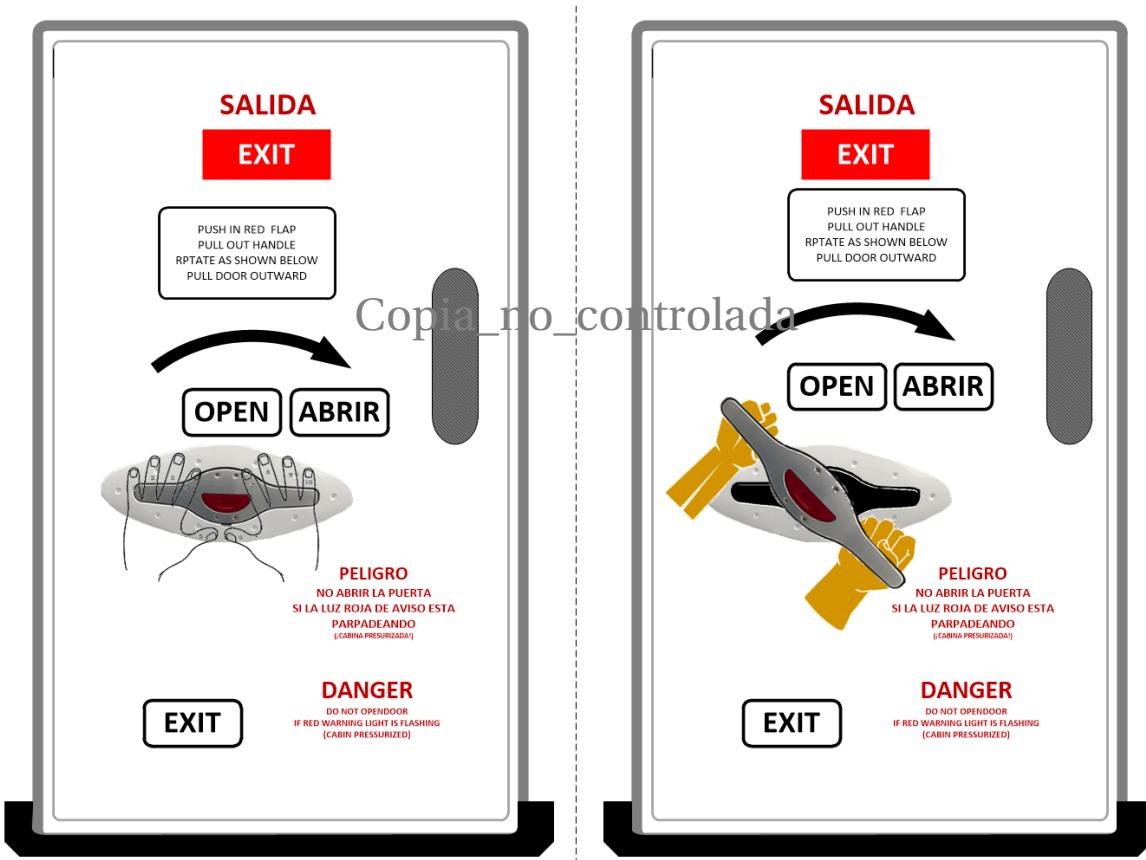
10. Halar la manija de la puerta con ambas manos elevarla hasta la señal que indica en la puerta. La persona responsable de la apertura debe halar la puerta completamente de su posición, hasta que se ubique totalmente abierta. *You must pull the door handle with both hands and raise it up to the marking on the door.*  
*The person in charge of opening must pull the door completely from its position until it is fully open.*

Cap. 3, pág. 6-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## Flota Boeing – Boeing Fleet:

Se debe introducir la mano por medio de la manija, luego halar al máximo la manija de la puerta hacia afuera utilizando ambas manos para ejercer la fuerza necesaria. Girar la manija con fuerza en el sentido de las manecillas del reloj. La persona responsable de la apertura debe halar la puerta completamente de su posición, hasta que se ubique totalmente abierta. *Place the hand through the handle, then pull it outside all the way using both hands to exert the necessary force. Turn the handle clockwise. The person in charge of opening must pull the door completely from its position until it is fully open.*



11. Se debe retornar la manecilla a su posición original una vez la puerta quede totalmente abierta. *The handle must be returned to its original position once the door is fully open.*
12. Mueva la puerta hasta la posición extendida total hasta que se active el sistema de bloqueo. *Move the door until it is totally extended and the blocking system is activated.*

### 3.6.2.5 Apertura de las puertas de acceso de cabina desde el exterior sin tripulación/personal de tierra a bordo - *Opening Cabin Access Doors from Outside with No Crew/Ground Personnel on Board* (IGOM 4.4.2.5)

- a) Inspeccione visualmente la puerta de acceso a cabina y el fuselaje circundante para detectar indicios de daños. *Visually inspect the cabin access door and the surrounding fuselage for signs of damage.*

Cap. 3, pág. 6-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- b) Buscar las indicaciones que la puerta esta desarmada y es segura para ser abierta. *Check all indications as per aircraft type that the door is disarmed and safe to be opened.*
- c) Si no puede confirmar que la puerta está desarmada, NO ABRA LA PUERTA. *If there is no confirmation that the door is disarmed or safe to open, DO NOT OPEN THE DOOR.*
- d) Una vez confirmado que la puerta esta desarmada, abra la puerta lentamente y con cuidado siguiendo las instrucciones indicadas en la propia puerta, y las instrucciones específicas para el tipo de avión. *Once it is confirmed that the cabin access door is disarmed and safe to open, open the door in accordance with the instructions and markings labeled on the door, and the specific instructions for the aircraft type.*
- e) Mueva la puerta hasta la posición de apertura total y aplique el sistema de bloqueo. *Move the cabin access door to the fully opened position and engage the gust lock.*

#### 3.6.2.6 Cierre de las puertas de acceso a la cabina desde el interior por la tripulación - *Closing of Cabin Access Doors from Inside by Crew* (IGOM 4.4.2.6)

- a) Asegúrese que las puertas de acceso a la cabina se cierran inmediatamente después de finalizar el servicio. *Make sure that the cabin access doors are closed immediately after completing the service.*
- b) Reciba confirmación de la tripulación de cabina de que las puertas de acceso pueden cerrarse para la salida. *Receive confirmation from the crew that the cabin access door will be closed.*
- c) Antes de retirar el último dispositivo de embarque del avión, avise a todo el personal de tierra a bordo que se va a cerrar la última puerta de acceso a cabina y que se va a retirar el último dispositivo de embarque. *Before the last boarding device undocks from the aircraft, the ground handling personnel on board the aircraft are informed that the last cabin access door will be closed and the last boarding device will undock from the aircraft.*
- d) Verifique si hay algún obstáculo alrededor de la puerta y si lo hay retírelo. *Visually inspect the exterior of cabin access door and surrounding areas for signs of damage, debris, or obstructions*
- e) Asegúrese que la palanca de seguro anti-ráfaga de la puerta esté libre y ayude a la persona que está cerrando la puerta a moverla a la posición de entreabierta. *Make sure the door burst lock lever is free and help the person closing the door move it to the ajar position.*

**Precaución – Caution:**



Si la puerta de acceso a la cabina no se puede cerrar con el dispositivo de embarque acoplado, la operación se realizará desde el interior del avión con una precaución extrema y sin la ayuda del personal de tierra fuera del avión. *If the cabin access door cannot be closed with the boarding device attached, the operation will be carried out from inside the aircraft with extreme caution and without the assistance of ground personnel outside the aircraft.*

- f) Se debe comunicar la intención de retirar el dispositivo de embarque a la tripulación de cabina o a cualquier miembro del personal de operaciones a bordo. No retire el dispositivo de embarque del avión hasta que la puerta esté totalmente cerrada y bloqueada. *Notify crew that equipment needs to be removed or repositioned (as applicable) and that the cabin access door needs to be closed.*
- g) Si se han usado escaleras en la puerta de acceso a la cabina, retire las barandillas para cerrar la puerta, si es necesario. Permanezca en la parte superior de la plataforma de la escalerilla hasta que la puerta esté totalmente cerrada y baje las escaleras antes de moverlas. *Retract equipment safety rails and canopy (where fitted) where necessary to close the door. Where using passenger stairs or PBB, remain on the platform until the door is fully closed.*

- h) Cierre la puerta lentamente y con cuidado de acuerdo a las instrucciones marcadas en la puerta, y a las instrucciones específicas para el tipo de avión. *Close the door slowly and carefully according to the instructions marked on the door, and the specific instructions for the type of aircraft.*
- i) Antes de alejarse de la puerta, confirme que la puerta está debidamente encajada en el marco y que el tirador exterior está encajado a ras de la superficie de la puerta. *Before walking away from the door, confirm that the door is properly engaged in the frame and that the outside handle is fitted flush with the surface of the door.*
- j) Pida ayuda al personal de mantenimiento del avión si la puerta no funciona adecuadamente. *Ask maintenance personnel for technical assistance if the door does not function properly.*
- k) No retire los estabilizadores hasta que la puerta esté totalmente cerrada y el personal alejado del equipo. *Retract equipment stabilizers after the door is closed and personnel are clear of the equipment.*

**Peligros:**

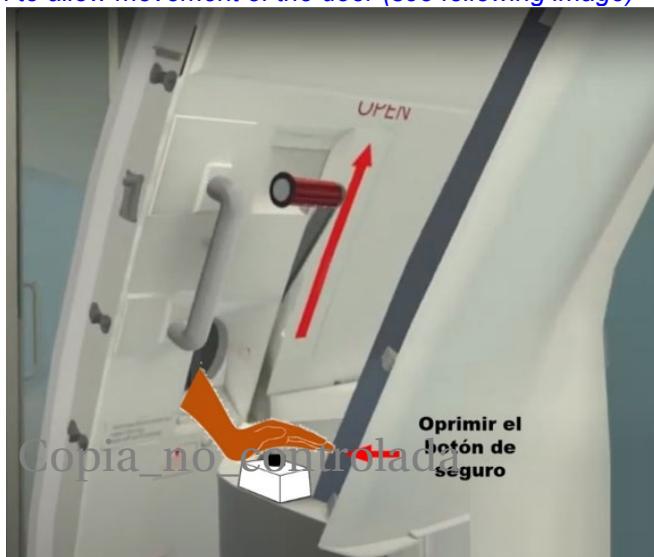
El puente de abordaje (PLB) / escalera de abordaje o banco según aplique, debe ser removido de la puerta inmediatamente después de cerrar la puerta. *The boarding bridge (PLB) / passenger stairs or bench as applicable, must be removed from the door immediately after closing the door.*

**Copia\_no\_controlada**

- l) Antes de retirar el equipo de la puerta asegúrese que en la zona de maniobra no hay obstáculos ni personal. *Before removing the equipment from the door, make sure that there are no obstacles or personnel in the maneuvering area.*
- m) Si se usan escalerillas de embarque de pasajeros, retraiga el dosel de las escaleras. Mueva el equipo a su posición de estacionamiento autorizada y aplique los sistemas de retención (es decir, cierre la puerta sobre la apertura de las escaleras de pasajeros). *If passenger boarding stairs are used, retract the stair canopy. Move the equipment to its authorized parking position and apply restraints (i.e., close the door over the passenger stair opening).*
- n) Inspeccione visualmente la puerta de acceso a la cabina y las zonas aledañas en busca de signos de daños, particularmente en áreas donde los dispositivos de embarque estuvieron en contacto con el avión. Si se identifica algún daño durante la inspección, informe inmediatamente al personal de Mantenimiento y al piloto al mando, si está disponible. *Visually inspect the cabin access door and surrounding areas for signs of damage, particularly in areas where the boarding devices were in contact with the aircraft. If any damage is identified during inspection, immediately inform Maintenance personnel and the pilot in command, if available.*

**A. FLOTA AIRBUS – AIRBUS FLEET**

- a) Para cerrar la puerta de los equipos Airbus, primero oprimir el botón de seguro para permitir el movimiento de la puerta. (ver la siguiente imagen). *To close the door on Airbus equipment, first press the lock button to allow movement of the door (see following image)*



- b) Halar la manija desde la puerta hacia fuera con ambas manos y direccionar la puerta hacia la posición de cierre, cierra la puerta despacio y con cuidado hasta su posición final y de acuerdo con las instrucciones en la puerta. *Pull the handle from the door towards the outside with both hands and move the door to the closing position. Close the door slowly and carefully to its final position and according to the instructions on the door.*



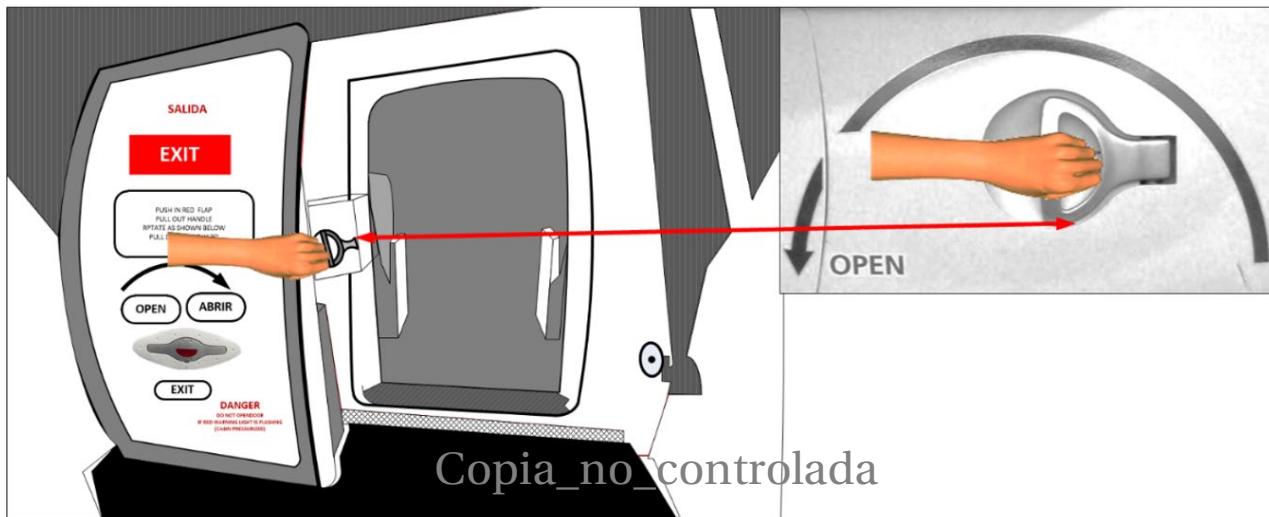
- c) Verifique que la puerta de la aeronave haya quedado bien cerrada, la puerta y manija correctamente fuseladas o alineadas al ras con la aeronave. *Verify that the aircraft access door is properly closed, the door and handle are properly aligned and flush with the aircraft.*

Cap. 3, pág. 6-12

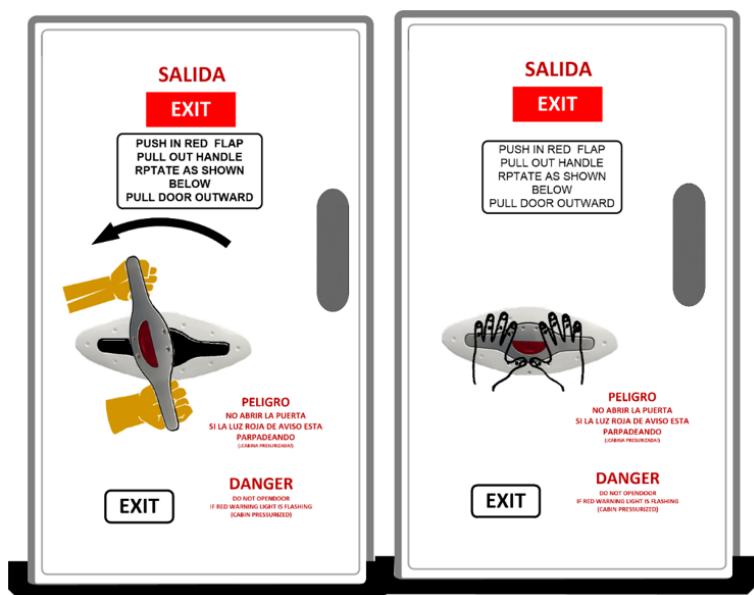
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**B. FLOTA BOEING – BOEING FLEET:**

- a) Halar la palanca de seguro anti-ráfaga antes de iniciar el cierre para permitir el movimiento de la puerta. *Pull the lock lever before beginning to close the door to allow movement thereof.*



- b) Introduce ambas manos detrás de la manija llevando la puerta hasta su posición de cierre final. *Place both hands behind the handle and pull the door to its final closing position.*
- c) Girar la manija en sentido contrario a las agujas del reloj hasta su posición final y soltarla. Tenga precaución al momento de retirar las manos de la manija para evitar cualquier lesión. *Turn the handle counter-clockwise to its final position and release. Be careful when removing the hands to avoid injuries.*



Cap. 3, pág. 6-13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- d) Verificar a través del visor de la puerta que la señal de cierre de puerta esté encendida en color verde, esto indicará que el procedimiento se realizó adecuadamente y la puerta ha quedado cerrada de forma correcta. *Check through the visor that the closed door signal is green, this will indicate that the process was performed correctly and that the door has been properly closed.*
- e) Realice una inspección visual en busca de cualquier daño en la puerta o fuselaje. Si se identifica algún daño en la puerta o cualquier malfuncionamiento en el cierre de esta, informar al personal de mantenimiento y/o al líder/ supervisor de rampa. *Perform a visual check for any damages to the door or fuselage. If you identify any damage to the door or any other malfunction when closing, notify maintenance personnel and/or the ramp leader / supervisor.*

**3.6.2.7 Cierre de las puertas de acceso a cabina desde el interior por personal de tierra autorizado y formado - *Closing of Cabin Access Doors from Inside by Authorized and Trained Ground Personnel* (IGOM 4.4.2.7)**

Este numeral NO aplica para Operaciones Terrestres, la apertura y cierre de las puertas es función exclusiva de Operaciones de Vuelo TC o TCM y/o mantenimiento. *This section does NOT apply to Ground Operations, the opening and closing of the doors is an exclusive function of Flight Operations TC or TCM and/or maintenance.*

### **Copia\_no\_controlada**

**3.6.2.8 Cierre de las puertas de acceso a cabina desde el exterior con tripulación/personal de tierra a bordo del avión - *Closing of Cabin Access Doors from Outside with Crew/Ground Personnel on Board* (IGOM 4.4.2.8)**

Este numeral NO aplica para Avianca, las puertas son cerradas desde el interior por tripulación o personal de mantenimiento. *This section does NOT apply to Avianca, the doors are closing from inside by Flight Operations TC or TCM and/or maintenance.*

**3.6.2.9 Reapertura de las puertas de acceso a la cabina - *Reopening Cabin Access Doors* (IGOM 4.4.2.10)**

Si una puerta de acceso a la cabina no se cierra adecuadamente, debe volver a abrirse y cerrarse. Otras circunstancias operacionales en las que puede ser necesario reabrir las puertas son las siguientes: *In situations where a cabin access door needs to be reopened and reclosed after initial closing (e.g., not closed properly, additional delivery of catering and/or supplies, requirement to reconnect boarding device), the following shall apply:*

- a) Entrega de catering o suministros, después de que se hayan retirado los dispositivos de embarque de pasajeros. *Delivery of catering or supplies, after passenger boarding devices have been removed.*
- b) Necesidad de volver a colocar los equipos de embarque de pasajeros después de haberlos retirado previamente. Si no hay tripulación a bordo, siga las instrucciones de apertura de las puertas de acceso a la cabina. *Need to replace passenger boarding equipment after having previously removed it. If there is no crew on board, follow the instructions for opening the cabin access doors.*
- c) Una vez que se ha cerrado la puerta de acceso a la cabina preparándose para la salida, no intente reabrir ninguna puerta sin la autorización de la tripulación de cabina de mando. *Once the cockpit access door has been closed in preparation for departure, do not attempt to reopen any door without the authorization of the cockpit crew.*
- d) Si debe reabrir una puerta, notifíquelo a la tripulación de cabina de mando a través de la ventana de la cabina del piloto o use el interphone. *If you must reopen a door, notify the cockpit crew through the cockpit window or use the interphone.*

Cap. 3, pág. 6-14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- e) Si la tripulación requiere volver a abrir una puerta, lo notificarán al personal de tierra. *If the crew requires a door to be reopened, they will notify the ground staff.*
- f) Independientemente de quién pida la reapertura, una vez que la tripulación cabina de mando da autorización para la apertura, siga las instrucciones/pasos aplicables recogidos en: Apertura de las puertas de acceso a la cabina. *Regardless of who requests the reopening, once the cockpit crew gives authorization for the opening, follow the applicable instructions/steps included in: Opening of the cabin access doors.*
- g) Si no se ha concedido la autorización de reapertura, no intente abrir la puerta a no ser que haya recibido la autorización por parte de la tripulación de cabina de mando. *If authorization to reopen has not been granted, do not attempt to open the door unless you have received authorization from the cockpit crew.*

FIN DE SECCIÓN

Copia\_no\_controlada

Cap. 3, pág. 6-15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.7 Puertas de acceso a la bodega de carga - *Cargo Hold Access Doors* (IGOM 4.4.3) (GRH 3.2.6B)****3.7.1 General (IGOM 4.4.3.1)**

- a. El accionamiento manual de una puerta de acceso a la bodega eléctrica o hidráulica solamente puede realizarlo personal con formación (Mantenimiento, Tripulación de cabina de mando o personal del proveedor de tierra). *Manual operation of an electrically or hydraulically operated cargo hold access door may only be performed by trained personnel (maintenance, cockpit crew and ground handling personnel).*
- b. Para acceder al panel de control de la puerta de acceso a la bodega de carga cuando ésta fuera del alcance desde el suelo, utilice unas escaleras apropiadas o una cinta transportadora según aplique. *To access the cargo hold access door control panel where it is out of reach from the ground, use maintenance stairs or conveyor belt as applicable.*
- c. Deje el espacio suficiente para la apertura o cierre de la puerta y evite que ningún equipo obstruya el paso de la puerta. *Allow adequate space for door clearance to avoid equipment obstructing the free passage of the door during opening/closing.*
- d. El panel de control de la puerta de acceso a la bodega de carga, cuando proceda, debe mantenerse cerrado cuando no se esté abriendo o cerrando la puerta de acceso a la bodega de carga. *The cargo holds access door control panel, where applicable, shall be closed when not opening/closing the cargo hold access door.*

Copia\_no\_controlada

**3.7.2 Apertura de las puertas de acceso a la bodega de carga - *Opening Cargo Hold Access Doors* (IGOM 4.4.3.2)**

- a) No accione las puertas de la bodega a no ser que esté entrenado y autorizado. *Do not operate cargo hold access door unless you are trained and authorized.*
- b) El accionamiento manual de una puerta de bodega eléctrica o hidráulica solamente puede realizarlo el personal de mantenimiento o la Tripulación de cabina de mando. Para la flota A32S puede ser efectuado la apertura manual (hidráulica) por personal del proveedor de tierra si está entrenada en esta actividad. *Manual operation of an electric or hydraulic hold door can only be performed by maintenance personnel or the cockpit crew. For the A32S fleet, manual opening (hydraulic) can be carried out by ground personnel if they are trained in this task.*
- c) No abra las puertas de la bodega hasta que se hayan apagado los motores del avión y las luces anticolisión. *Do not open the cargo hold access doors until the aircraft engines and anti-collision lights have been turned off.*
- d) Antes de posicionar el equipo de carga o cualquier otro GSE en las puertas de la bodega y abrirlos, realice una inspección visual buscando signos de daño en las puertas o zonas circundantes. Si se identifica cualquier irregularidad durante esta inspección visual, informe al supervisor, personal de mantenimiento y, si estuviera disponible al piloto al mando. *Before positioning GSE and/or opening, perform a visual check for any signs of damage to the doors or surrounding areas. If any damage is found, report it immediately to a supervisor, maintenance personnel and the crew if they are available.*
- e) Las puertas de carga se abrirán usando las escaleras técnicas o cargadores de cinta equipadas con guía de seguridad elevadas para alcanzar las puertas de carga. *The cargo hold access doors will be opened using technical ladders or conveyor belt equipped with elevated safety guides to reach the cargo hold access doors.*

**Precaución - Caution:**

PROHIBIDO utilizar cargadores de ULD's (Cargo loader) para la apertura de puertas de bodega, se corre el riesgo de golpe. *IT IS PROHIBITED to use ULD's (Cargo loader) to open cargo hold access doors, there is a risk of aircraft damage.*

- f) Abrir los compartimientos de acuerdo con el procedimiento descrito para cada tipo de aeronave. *Open compartment doors according to the procedure described for each type of aircraft.*
- g) Dejar el espacio suficiente para abrir la puerta y que ningún equipo obstruya el paso de la puerta. *Keep a safe distance so as not to obstruct the opening of the compartment.*

**Precaución - Caution:**

La mayoría de las puertas de bodegas gira sobre la bisagra superior de la puerta por tanto, sus compartimientos abren hacia arriba, se debe tener cuidado ya que el borde inferior de la compuerta puede impulsarse hacia abajo previo a su movimiento hacia arriba. *Most cargo hold access doors open their compartments upwards. Be careful as the lower border of the compartment may be pushed downwards before opening upwards.*

*Copia\_no\_controlada*

- h) Si la puerta de carga no abre, no utilice excesiva fuerza, herramientas o los GSE para abrir la puerta. Contacte con el personal de mantenimiento para resolverlo. *If the compartment does not open easily, do not use excessive force and contact maintenance personnel.*

### 3.7.3 Cierre de las puertas de acceso a la bodega de carga - *Closing Cargo Hold Access Doors* (IGOM 4.4.3.3)

- a) Operar las puertas de la bodega solo si está entrenado. *Operate cargo hold access door only if have been received training.*
- b) Operación manual de una puerta de bodega eléctrica o hidráulica solamente puede realizarlo el personal de mantenimiento o la Tripulación de cabina de mando. *Manual operation of hydraulic or electric compartments can only be performed by maintenance personnel or technicians.*
- c) Antes de cerrar las puertas de la bodega, asegúrese que: *Before closing the cargo hold access door, ensure:*
  - 1. Los elementos de sujeción de la carga y las mallas de protección están debidamente instaladas. *Load restraint and door protection nets are properly fitted, if applicable.*
  - 2. Se han apagado las luces de los compartimentos de carga, a no ser que se transporten animales vivos en bodega (AVIH). *The lights in the cargo compartments have been turned off, unless live animals are being transported in the hold (AVIH)*
  - 3. La puerta, incluido el marco y el bastidor no muestran suciedad, agua, hielo y de cualquier otro tipo de sustancias extrañas u obstrucciones. *Door area, including the door sill and frame, are free of debris and other obstructions.*
  - 4. La puerta y el marco de la puerta no tengan señales de daños. *Door area, including the door sill and frame, are free of debris and other obstructions.*

Cap. 3, pág. 7-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

5. Reportar de cualquier daño descubierto durante la inspección de las puertas de la bodega y zonas/marcos al personal de mantenimiento y al piloto al mando (PIC). *Report any damage discovered during inspection of the hold doors and areas/frames to maintenance personnel and the pilot in command.*

**Cabina ancha – *Wide body aircraft:***

6. Los compartimientos Bulk de los aviones A330-200 y B787 deben cerrarse desde cintas transportadoras/conveyor belt con los rieles de seguridad desplegadas, frenos de parqueo activo y calzos instalados. *All wide body bulk cargo access doors must be closed from conveyor belts with security rails deployed, parking brake active and chocks installed.*

**Precaución - *Caution:***

 PROHIBIDO utilizar cargadores de ULD's (Cargo loader) para el cierre de puertas de bodega, se corre el riesgo de golpe. *IT IS PROHIBITED to use ULD's (Cargo loader) to open cargo hold access doors, there is a risk of aircraft damage.*

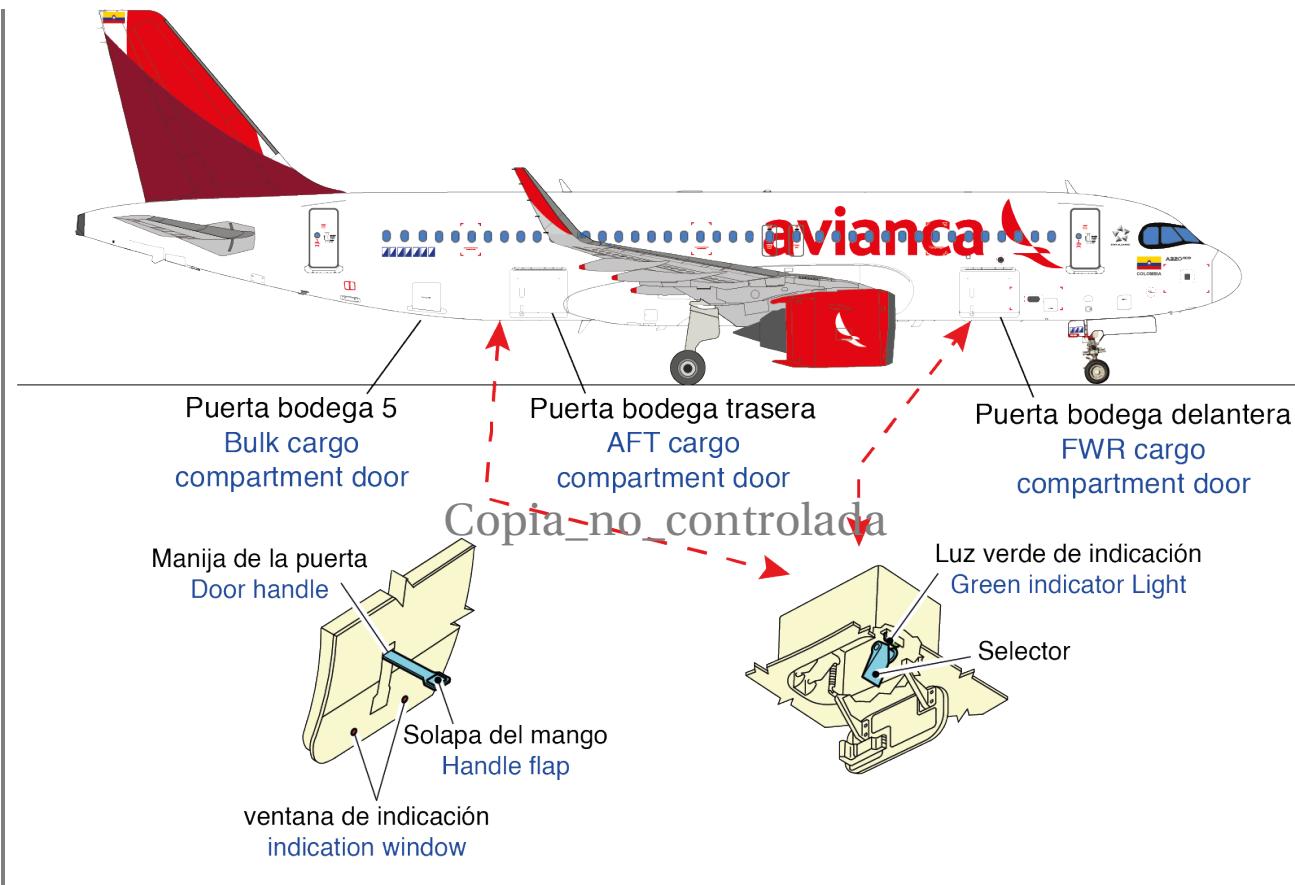
7. Cuando las condiciones de clima adverso como vientos fuertes no permitan la utilización de bancos, utilice la cinta transportadora/conveyor belt con frenos de parqueo y calzos instalados para el cierre de todos los compartimentos. *When adverse weather conditions such as high winds do not allow the use of benches, use the conveyor/conveyor belt with parking brakes and chocks installed for closing all compartments.*

**Cabina angosta – *Narrow body aircraft:***

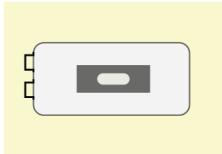
8. Todas las puertas de compartimientos de carga deberán ser cerradas desde el piso. *All cargo compartment doors must be closed from the floor.*
9. Revisar que los indicadores de cierre de puerta se encuentren activados o en posición asegurada, las manijas en el punto de reposo y los paneles cerrados. *Check that indicators of door closing are activated or in secure position, the handles retracted and panels closed.*
10. Si un compartimiento no es cerrado apropiadamente se debe reabrir y cerrar de nuevo. *If a compartment is not properly closed, reopen and reclose.*

**Precaución - *Caution:***

 Si una puerta de la bodega de carga tiene que volver a abrirse antes de que el avión se mueva, debe obtenerse la aprobación de la Tripulación de cabina de mando a través del personal de tierra responsable de la salida. *If a cargo access hold door has to be reopened before the aircraft is moved, approval must be obtained from the Cockpit Crew through the ground personnel responsible for the departure.*

**3.7.4 Instrucciones de apertura y cierre de bodegas A32S/A32SNEO - *Instructions for opening and closing cargo holds access door A32S/A32SNEO***

Abra compuerta de apertura  
Open access panel



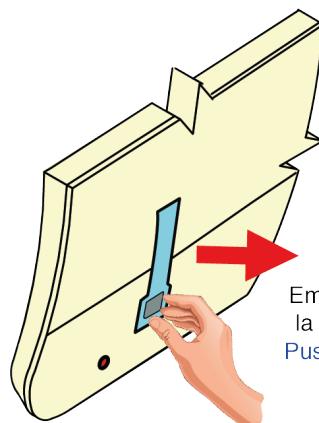
Compuerta cerrada  
Access panel closed

1



Presione el pestillo de seguridad  
Push the safety latch

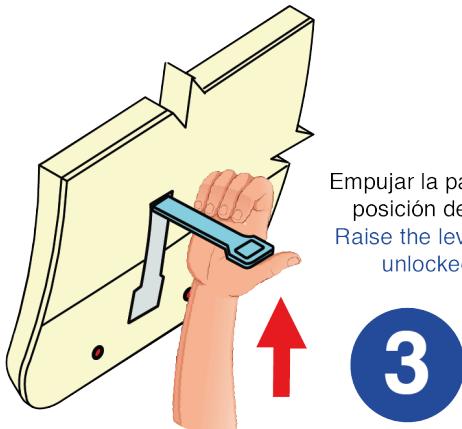
2



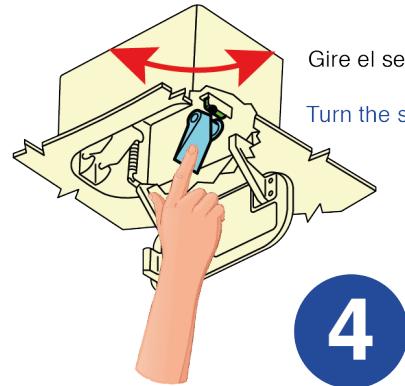
Empujar la solapa y hala la palanca hacia afuera  
Push the flap and pull the lever out

Cap. 3, pág. 7-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.



Empujar la palanca hasta la posición desasegurada  
Raise the lever up until the unlocked position



Gire el selector para abrir o cerrar  
Turn the selector to open or close



### Copia\_no\_controlada

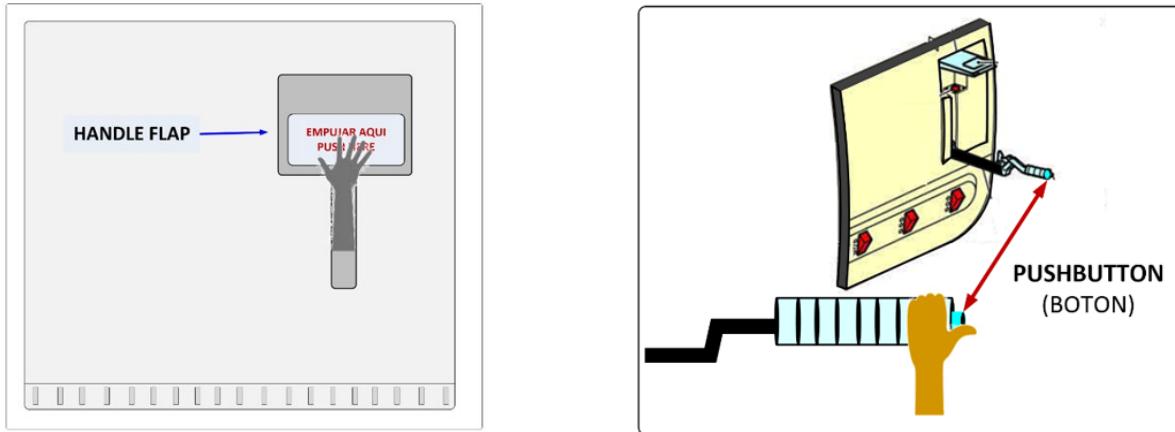
#### Precaución - Caution:

Antes de iniciar el sistema hidráulico, hay que asegurar que la palanca y la puerta están abiertas. Before starting the hydraulic system, make sure the lever and the door are open.

#### 3.7.5 Instrucciones de apertura y cierre de bodegas A330-200 - *Instructions for opening and closing cargo holds access door A330-200*



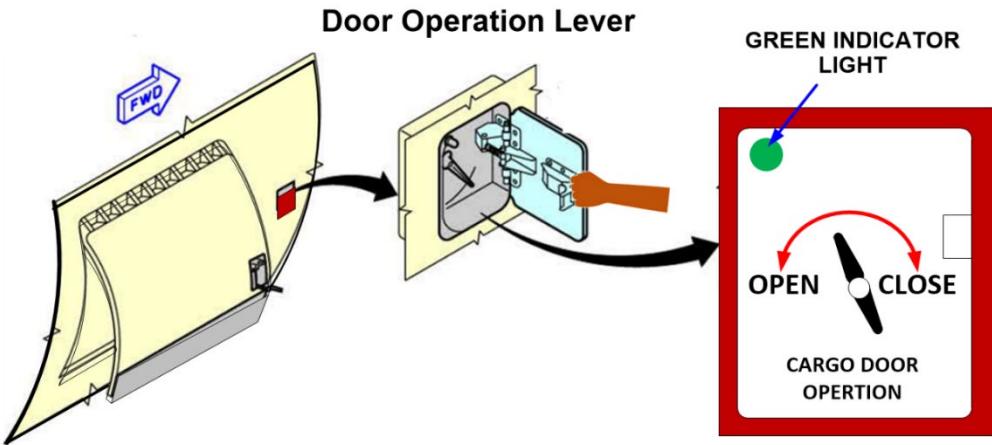
1. Ubicar y asegurar el banco. *Locate and secure the bench.*
2. Garantizar un espacio suficiente entre el banco y la puerta, para NO obstruir el paso de la puerta al abrir. *Make sure the bench Will allow free movement of the door, remember that the door will fall forward with force.*
3. Antes de abrir la compuerta libere la presión de la bodega de la siguiente forma: *Prior opening release pressure from the compartment as follow.*
  - a. Empuje la lengüeta y hale la manija de bloqueo, para abrirla. *Push Handle Flap, and grap the locking handle to down.*



- b. Presione el botón en la parte superior de la manija de enganche hasta llevarla la palanca a la posición de desbloqueo. *Keep the button pushed and pull the lever downwards to unlocked.*

4. Baje la palanca hasta el final para activar la válvula de apertura hidráulica. *Lower the lever completed to activate the hydraulic opening valve.*
5. Mover la palanca de operación de la puerta a la posición abierta y manténgala presionada hasta que se encienda la luz verde, indica puerta completamente abierta o cerrada. *Move the door operation lever to the open position and hold it until the green light comes on, indicating door fully open or closed.*

## CARGO COMPARTMENT DOORS CONTROLS



6. Cierre el panel. *Close the panel.*

**Nota 1 Note 1:**

La palanca va automáticamente a la posición (STOP), si no muévalo manualmente. *The lever automatically goes to the (STOP) position, if not moved manually.*

Cap. 3, pág. 7-6

7. Retirar el banco una vez se ha utilizado. *Remove the bench after use.*

**Nota 2 – Note 2:**

Realizar este mismo procedimiento en sentido inverso, para cierre de puertas. *This procedure must be used in the other direction when closing the doors.*

Las dos puertas pueden ser operadas simultáneamente. *Both doors can be operated simultaneously.*



**Precaución - Caution:**

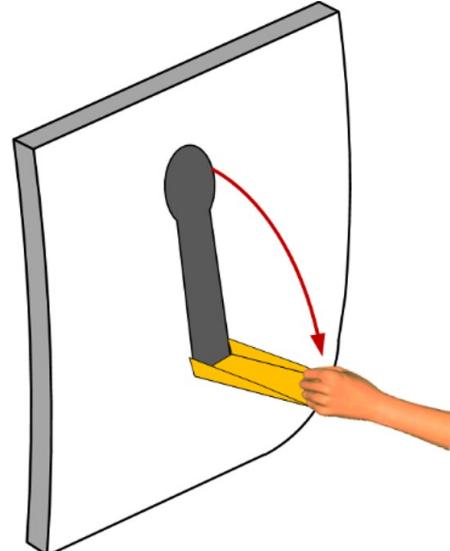
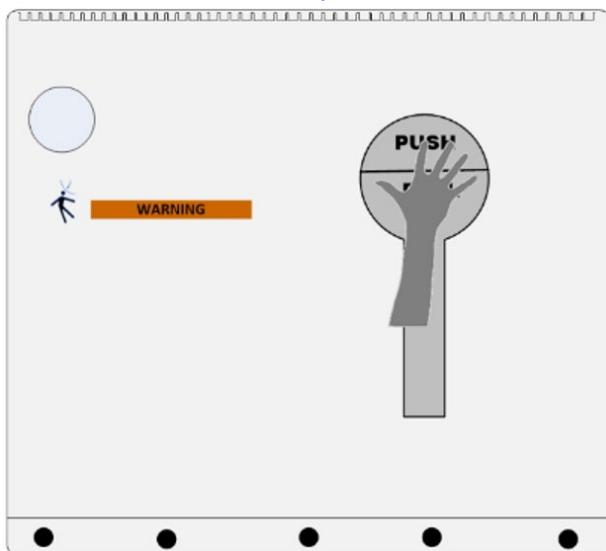
PROHIBIDO utilizar cargadores de ULD's (Cargo loader) para el cierre de puertas de bodega, se corre el riesgo de golpe. *IT IS PROHIBITED to use ULD's (Cargo loader) to open cargo hold access doors, there is a risk of aircraft damage.*

### 3.7.6 Instrucciones de apertura y cierre de bodegas B787 - *Instructions for opening and closing cargo access door B787*

#### Apertura - *Opening*

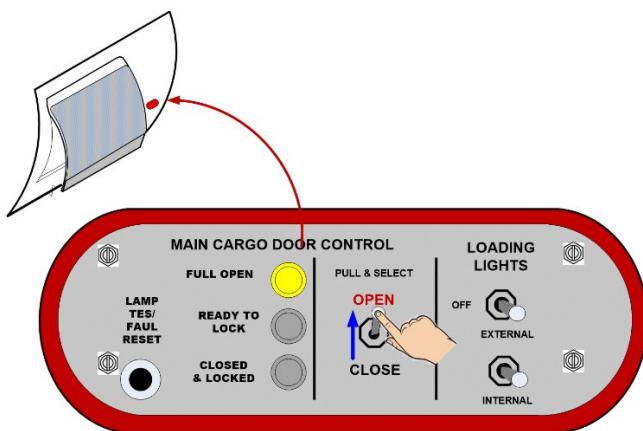
#### Copia\_no\_controlada

1. Empuje la lengüeta y hale la manija de bloqueo hacia abajo. *Push the lock, and pull the locking handle down, until the lock opens.*



2. Abrir panel de control. *Open control panel.*

- a) Mantenga el botón ABIERTO hasta que la puerta esté completamente abierta y la luz que indica **FULL OPEN** se encienda. *Keep the switch in OPEN until the compartment is fully open and the FULLY OPEN light turns on.*

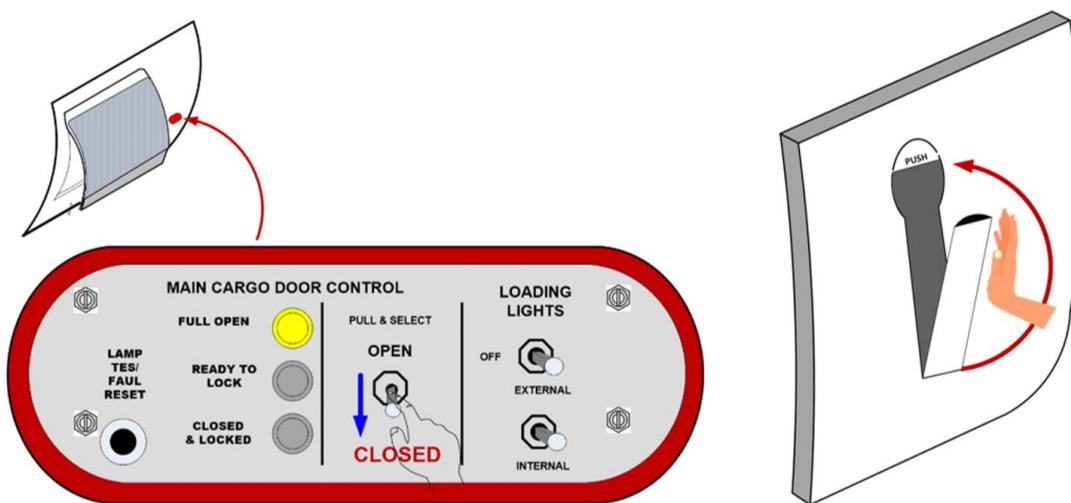


Hay tres luces que indican si la compuerta de carga está asegurada, lista para apertura o abierta: *There are three lights that indicate that the cargo compartment is secure, ready to be opened or closed.*

1. **La luz superior:** Compuerta abierta totalmente. *Upper light: Door is fully open.*
2. **Luz del centro:** Desasegurada y lista para iniciar apertura o lista para asegurar. *Middle light: Unsecured and ready to begin opening or ready to be secured.*
3. **Luz inferior:** Totalmente cerrada y asegurada. *Lower light: Fully closed and secured.*

### Cierre - Closing

1. Antes de realizar el cierre todos los seguros deben estar instalados. *Before closing, the locks must be installed.*
2. Se debe verificar que los ULDs (pallets y AKEs) queden asegurados por el sistema de retención de piso del compartimiento. Compruebe manualmente que el seguro esté correctamente instalado. *It must be verified that the ULDs (pallets and AKEs) are secured by the compartment floor retention system. Manually check that the latch is installed correctly.*
3. Cierre Compuerta de carga. *Close cargo hold access door.*
  - a) Lleve el botón y mantenga en posición CLOSE hasta que se cierre por completo la compuerta y la luz que indica READY TO LOCK se encienda. *Press the button and hold it in the close position until the door closes completely and the READY TO LOCK light comes on.*



Cap. 3, pág. 7-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.7.7 Reapertura de las puertas de acceso de la bodega de carga - *Reopening of Cargo Hold Access Doors* (IGOM 4.4.3.4)**

- a) Si una puerta del compartimento de carga no se cierra apropiadamente, deberá volver a abrirse y cerrarse. *If a cargo hold access door is not closed properly, it shall be reopened and reclosed.*
- b) Una vez que se ha realizado la inspección alrededor de avión previa a la salida, no intente volver a abrir, o si es requerido reabrir los compartimientos para buscar, subir o bajar piezas de equipaje, deberá contar previamente con la autorización de cabina. *Once the predeparture walkaround has taken place, do not attempt to reopen, or if it is required to reopen any aircraft cargo hold access door, to search for, loading or unloading baggage, you must previously have cabin authorization.*
- c) Si se requiere reabrir una puerta, el supervisor o su designado a cargo de la salida lo notificará a la Tripulación de cabina de mando o usará el interphone, o si es práctico, utilizará la ventanilla del piloto. *If a door needs to be reopened, the ground personnel responsible for the departure shall notify the flight crew via the use of the flight interphone system, or where practical, use the cockpit open window.*
- d) Si la Tripulación de cabina de mando o de cabina necesita que una puerta vuelva a abrirse, deben notificarlo al personal de tierra. *If the crew considers that the door must be reopened it will contact ground personnel.*
- e) Independientemente de quién solicite la reapertura, si la Tripulación de cabina de mando la autoriza, siga las instrucciones/pasos aplicables para apertura de puertas de compartimento de carga. *Regardless of who requests the reopening, if the Cockpit Crew authorizes it, follow the applicable instructions/steps for opening cargo hold access doors.*
- f) Si la Tripulación de cabina de mando no ha concedido la autorización de reapertura, no intente volver a abrir la puerta. *If the Cockpit Crew has not granted authorization to reopen, do not attempt to reopen the door.*
- g) Si la Tripulación de cabina de mando ha concedido la autorización de reapertura, repita las inspecciones en torno al avión, para el área de esa puerta previas a la salida. *If the Cockpit Crew has granted authorization to reopen, repeat the inspections around the aircraft, for the area of that gate prior to departure.*

**Copia no controlada****3.7.8 Apertura manual de las bodegas de carga flota A32S - *Manual Operation of Cargo Doors A32S fleet***

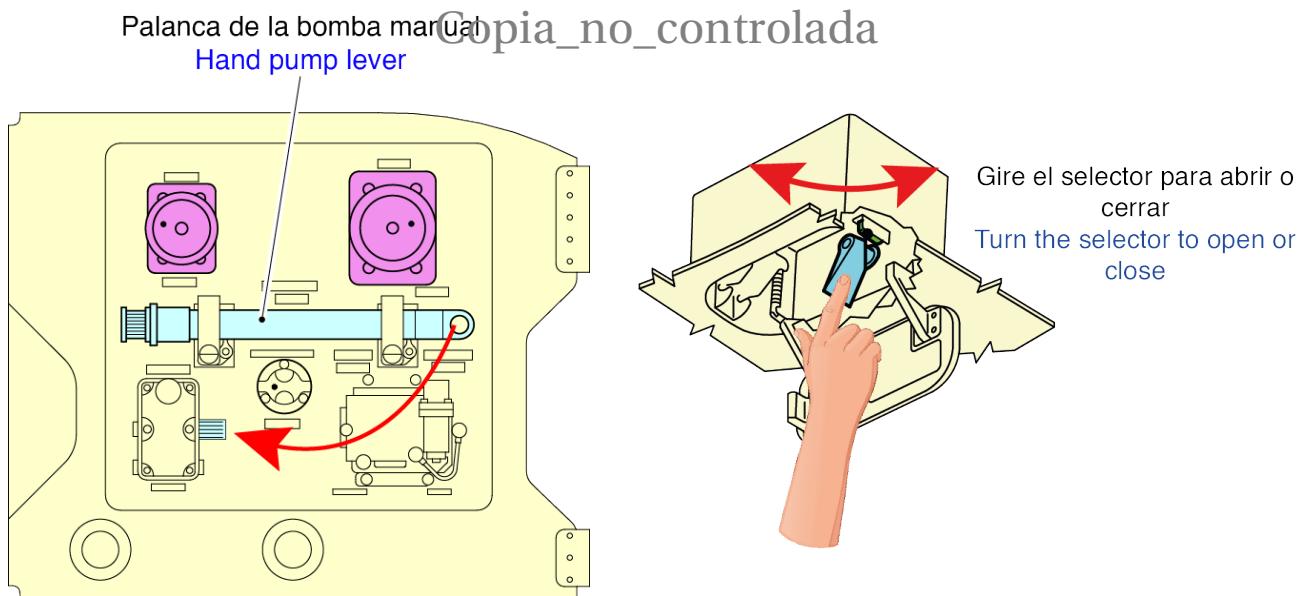
Nota: Esta acción es efectuada cuando la puerta no se puede abrir o cerrar hidráulicamente, se procede a efectuar la apertura o cierre manual, la cual, requiere de dos operadores. *Note: This action is carried out when the door cannot be opened or closed hydraulically, manual opening or closing is carried out, two operators are necessary for this operation.*

**Apertura Manual - *Manual Opening***

Un operador desasegura la puerta de carga de la misma forma como en operación normal, refiérase al numeral 3.7.4. *One operator unlocks the cargo door in the same manner as for normal operation, refers to 3.7.4.*

1. El segundo operador abre el panel de acceso al servicio hidráulico en tierra, saca la palanca de la bomba manual y coloca la válvula selectora electromanual en la posición de bomba manual. *The second operator opens the hydraulic ground service access panel, pulls out the hand pump lever and sets the electro-manual selector valve to the hand pump position.*

2. El primer operador coloca el selector de control en la posición ABIERTO y lo mantiene presionado. *The first operator sets the control selector to the OPEN position and holds.*
3. El primer operador debe mantener el selector de puerta en la posición ABIERTO. *The first operator must hold the door selector in the OPEN position.*
4. El segundo operador instala la palanca de la bomba manual en la bomba manual y la opera hasta que la puerta de carga esté completamente abierta (puede sentir el aumento de fuerza en la palanca de la bomba manual). *The second operator installs the hand pump lever on the hand pump and operate it until the cargo door is fully opened (You can feel the force increase on the hand pump lever).*
5. La luz indicadora verde se iluminará cuando la puerta esté completamente abierta. *The green indicator light will illuminate when the door is completely open.*
6. El primer operador suelta el selector de ABRIR/CERRAR de puerta. *The first operator releases the door OPEN / CLOSE selector.*
7. El segundo operador desconecta y guarda la manija y cierra la puerta de acceso. *The second operator disconnects and stows handle and closes access door.*



#### Cierre manual - Manual Closing

1. El segundo operador abre la puerta del panel de acceso hidráulico, saca la palanca de la bomba manual y la pone en modo de funcionamiento. *The second operator opens the hydraulic access panel door, pulls out the hand pump lever and sets it to the operating mode.*
2. El primer operador coloca el selector de control en la posición CERRADO y lo mantiene presionado. *The first operator sets the control selector to the CLOSED position and holds.*
3. El segundo operador acciona la bomba manual hasta que la puerta encaje en su marco. *The second operator operates the hand pump until the door is engages in its door frame.*

Cap. 3, pág. 7-10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

4. El segundo operador regresa la palanca de control de la bomba manual a su posición de almacenamiento y cierra el panel de acceso. *The second operator returns the hand pump control lever to its storage position and closes the access panel.*
5. El primer operador cierra el panel de acceso al interruptor y coloca la manija de control de bloqueo de la puerta de carga en su posición BLOQUEADA. *The first operator closes the switch access panel and sets the cargo door locking control handle to its LOCKED position.*
6. Verifique las indicaciones de cerrado y trabado que se muestran a través de las mirillas (ventanas) en el borde inferior de la puerta. *Check the closed and latched indications that show through the view ports (windows) at the bottom edge of the door.*

FIN DE SECCIÓN

Copia\_no\_controlada

Cap. 3, pág. 7-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

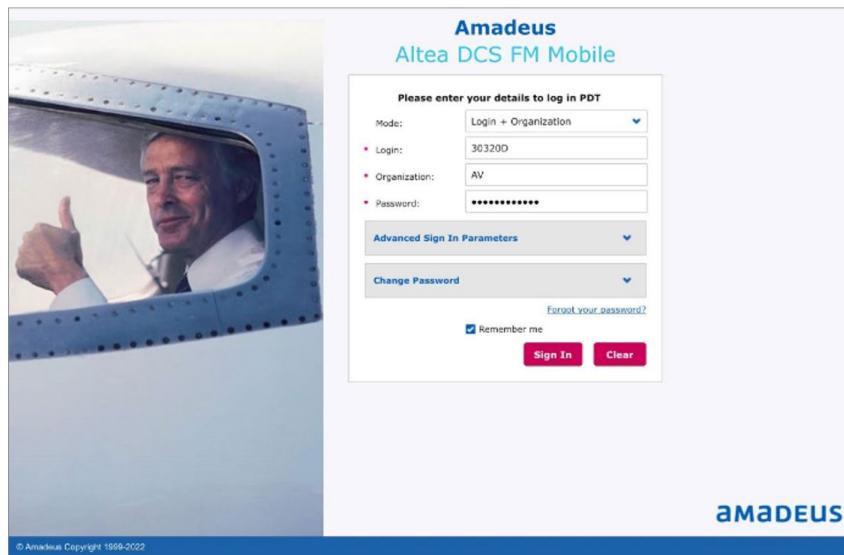
**3.8 Carga y descarga del avión - *Aircraft Loading and Unloading* (IGOM 4.5)****3.8.1 Supervisión de la carga y descarga del avión - *Supervision of Aircraft Loading and Unloading* (IGOM 4.5.1)****3.8.1.1 Responsabilidad de la supervisión - *Supervision Responsibility* (IGOM 4.5.1.1)**

- a. La persona que lleva a cabo la tarea de supervisión de la carga y descarga es responsable de la seguridad y la eficiencia de la carga/descarga del avión, así como la protección de las mercancías transportadas. *The person performing the aircraft loading and unloading supervision task is responsible for the safe and efficient handling of the aircraft as well as the protection of the loads carried.*
- b. La persona responsable se asegurará de que el avión: *The responsibility will ensure the aircraft is:*
  1. Se descargue de acuerdo con los LDM/CPM/OIR/LBM o cualquier otro mensaje entrante. *Unloaded in accordance with the load message (LDM)/container pallet message (CPM)/offloading instructions report (OIR) or any other incoming messages.*
  2. Se cargue según el informe de instrucción de carga LIR correspondiente (Ver anexo V). *Loaded in accordance with the corresponding LIR (See annex V)*

Nota1 – *Note1*: Los numerales 1 y 2 pueden ser visualizados en el aplicativo de FM Mobile sección documentos en las bases que se implemente. *Numerals 1 and 2 can be viewed in the FM Mobile application documents section in the stations that are implemented.*

PR\_AVOA06\_019 PROCEDIMIENTO MANEJO DEL CARGUE EN EL VUELO CON APLICATIVO FM MOBILE

PR\_AVOA06\_019 PROCEDURE FOR AIRCRAFT LOADING WITH FM MOBILE - GRH External

**Precaución - *Caution:***

Cualquier operación de cargado del avión solo podrá comenzar con la presencia del supervisor de cargado del avión en rampa o persona responsable de la carga o descarga. *Any aircraft loading/unloading operation shall only start in the presence of the person responsible for the aircraft supervision task.*



3.8.1.2 Comunicaciones - *Communication* (IGOM 4.5.1.2)

Cuando se emplee la comunicación verbal resulta crítico que la combinación de letras y números se pronuncien y entiendan por aquellos que transmiten y reciben los mensajes de voz por radio o teléfono, independientemente de su idioma nativo. Todas las partes implicadas en los servicios al avión utilizarán el alfabeto fonético y el sistema de numeración de OACI. *When verbal communication is used, it is critical that combinations of letters and numbers are pronounced and understood by those who transmit and receive voice messages by radio or telephone, regardless of their native language. The ICAO phonetic alphabet and numbering system shall be used by all parties when involved in aircraft turnaround.*

Alfabeto fonético y números de OACI - <i>ICAO phonetic alphabet and numbering system</i>				
<b>A</b>	Alfa		<b>N</b>	November
<b>B</b>	Bravo		<b>O</b>	Oscar
<b>C</b>	Charlie		<b>P</b>	Papa
<b>D</b>	Delta		<b>Q</b>	Quebec
<b>E</b>	Echo		<b>R</b>	Romeo
<b>F</b>	Foxtrot		<b>S</b>	Sierra
<b>G</b>	Golf		<b>T</b>	Tango
<b>H</b>	Hotel		<b>U</b>	Uniform
<b>I</b>	India		<b>V</b>	Victor
<b>J</b>	Juliet		<b>W</b>	Whiskey
<b>K</b>	Kilo		<b>X</b>	X-ray
<b>L</b>	Lima		<b>Y</b>	Yankee
<b>M</b>	Mike		<b>Z</b>	Zulu

Número (Pronunciación) – <i>Number (Pronunciation)</i>				
<b>0</b>	ZE-RO		<b>7</b>	SEV en
<b>1</b>	WUN		<b>8</b>	Ait
<b>2</b>	TOO		<b>9</b>	NIN er
<b>3</b>	TREE		<b>Decimal</b>	DAY SEE MAL
<b>4</b>	FOW er		<b>Hundred</b>	HUN DRED
<b>5</b>	FIFE		<b>Thousand</b>	THOU SAND
<b>6</b>	SIX			

Nota: Los números se indicarán como cifras simples. *Note: Numbers will be indicated as simple figures.*

Para asegurarse de que se contabiliza con precisión toda la carga y equipaje antes de la salida, las partes responsables del cargue y la planificación de esta (despacho), comunicarán claramente y confirmarán: *To ensure all the load is accounted for accurately prior to departure, the parties responsible for loading and load planning shall clearly communicate and confirm:*

- a. Número de vuelo - *Flight number*
- b. La matrícula del avión - *Aircraft registration*
- c. Trayecto del vuelo (si corresponde) - *Flight leg (Destination), as applicable*
- d. Número de edición del LIR - *LIR edition number*
- e. Debe informarse de toda la carga por posición/compartimentos, incluida la posición NIL (compartimento(s) vacíos). *Load by position/compartment, including NIL-Position/Compartment(s)*

Cap. 3, pág. 8-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- f. Carga de retorno (carga en espera que no se carga). *Return load (standby load that is not loaded)*  
g. Se informará de todos los productos básicos y productos menores. *All commodities and sub-commodities.*

Al comunicar las cifras de carga mediante comunicación verbal entre la persona que informa el cargado y el responsable de la tarea de planificación de la misma (Despacho/ Load control office), la persona responsable de la planificación de la carga repetirá siempre la información recibida de acuerdo con las mismas directrices anteriormente aplicables. *When communicating load figures using verbal communication between the person reporting the load and the person responsible for the load planning task, the person responsible for the load planning task shall always read back the information given according to the same guidelines above.*

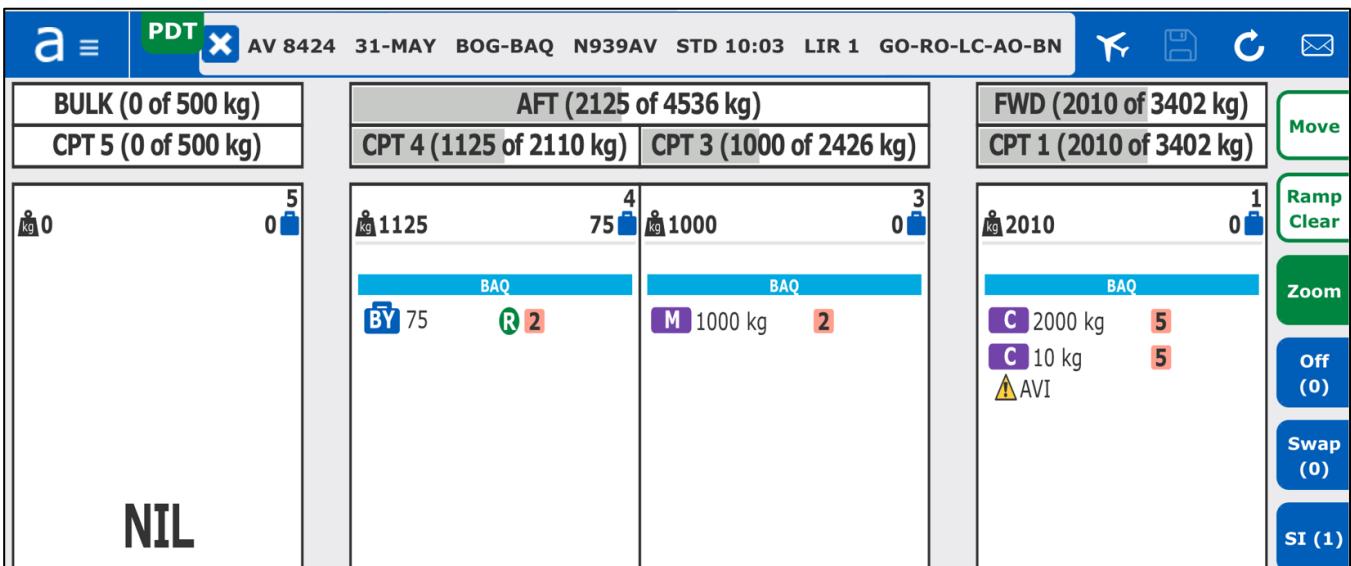
Nota-*Note* 1: El mismo principio se aplicará también cuando la oficina de control de cargado (Load control office) comunique información verbalmente a la persona responsable de la tarea de supervisión del cargue, y cuando la información del cargue se comunique verbalmente entre los miembros del equipo de cargue y el supervisor del cargue. *The same principle will apply when the person responsible for the load planning task is verbally communicating information to the person responsible for the loading supervision task, and when loading information is verbally communicated between loading team members and loading team supervisor.*

Nota-*Note* 2: En algunas estaciones se utiliza la figura de Agentes de Control Operaciones Terrestres, quien es el encargado o responsable de ingresar al sistema computarizado, verifica la información de lo que viene a bordo del avión de todos los vuelos de origen intermedio y destino final y distribuye esta información a la persona encargada del vuelo. Recibe y verifica en el sistema computarizado la hoja de distribución de cargado elaborada por despacho de vuelos. *In some stations, the figure of Ground Operations Control Agents is used, who is in charge or responsible for entering the computerized system, verifies the information of what comes on board the plane for all flights of intermediate origin and final destination and distributes this information to the person in charge of the flight. Receives and verifies in the computerized system the cargo distribution sheet prepared by flight dispatch.*

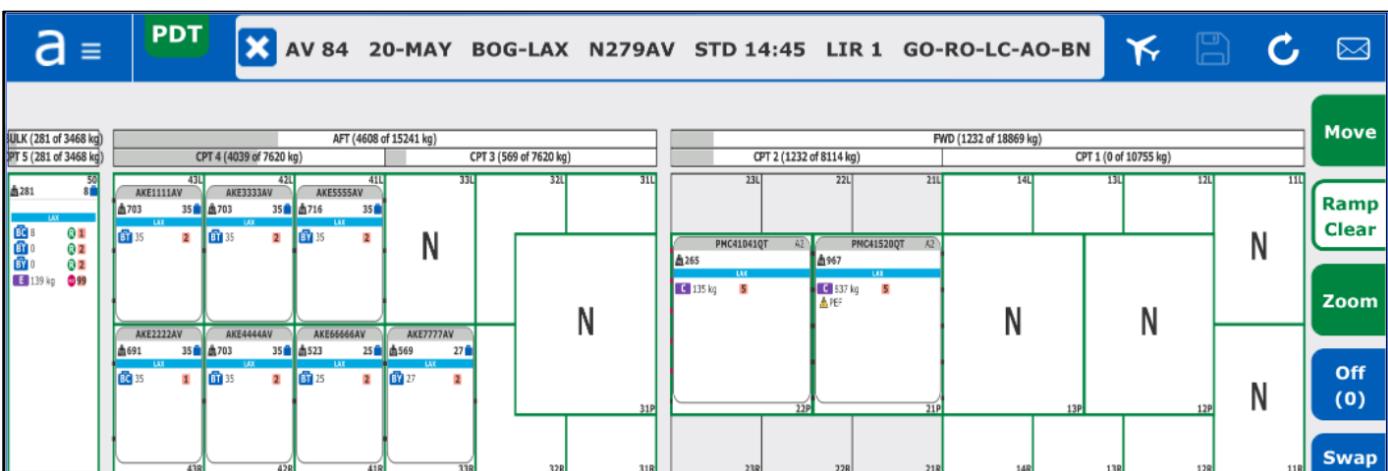
Nota-*Note* 3: En otras estaciones se utiliza la figura de agente de operaciones, quien efectuará la figura de comunicación intermedia entre el encargado del vuelo y el despacho de operaciones (ver contrato vigente aplicable). *In other stations, the figure of operations agent is used, who will carry out the figure of intermediate communication between the person in charge of the flight and the operations office (see applicable current contract).*

En caso de variaciones al plan de cargado original LIR, el responsable del cargue del vuelo coordinará con Despacho directamente, a través de Control Rampa o con el agente de operaciones según aplique, en forma inmediata la aprobación de la modificación, antes de ser ejecutada. *In case of variations to the original LIR loading plan, the person responsible for loading the flight will coordinate with Dispatch directly, through Ramp Control or with the operations agent as applicable, to immediately approve the modification, before being executed.*

Para las estaciones donde se implementa FM Mobile, Las instrucciones de cargado LIR pueden ser visualizadas en la pantalla de vuelo directamente, el aplicativo permite observar en tiempo real, la misma información que el Load Control tiene en su manejo. *For the stations where FM Mobile is implemented, the LIR loading instructions can be displayed directly on the flight screen, the application allows you to observe in real time the same information that the Load Control has in its system.*

Capítulo 3 – Operaciones de Escala  
Chapter 3 - Aircraft TurnaroundSección 8 – Carga y descarga del avión  
Section 8 - Aircraft Loading and Unloading

Ejemplo visualización vuelo cabina angosta      General view narrow body aircraft

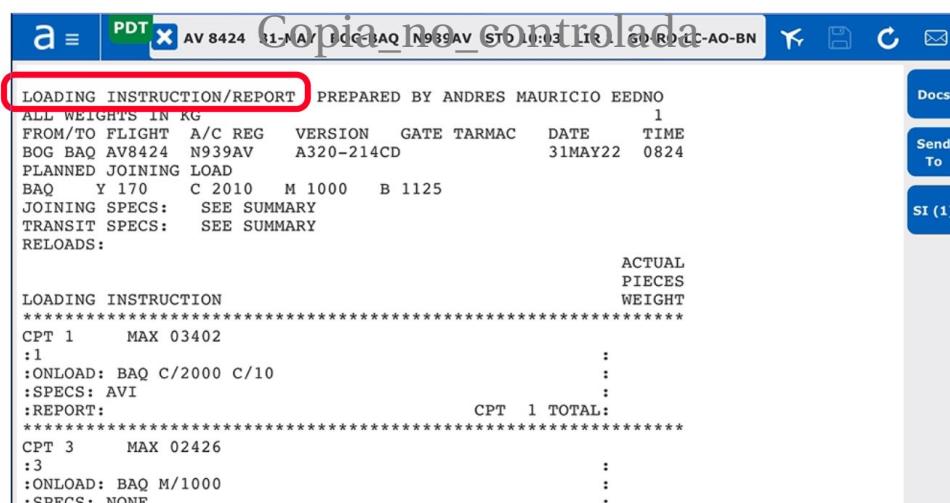
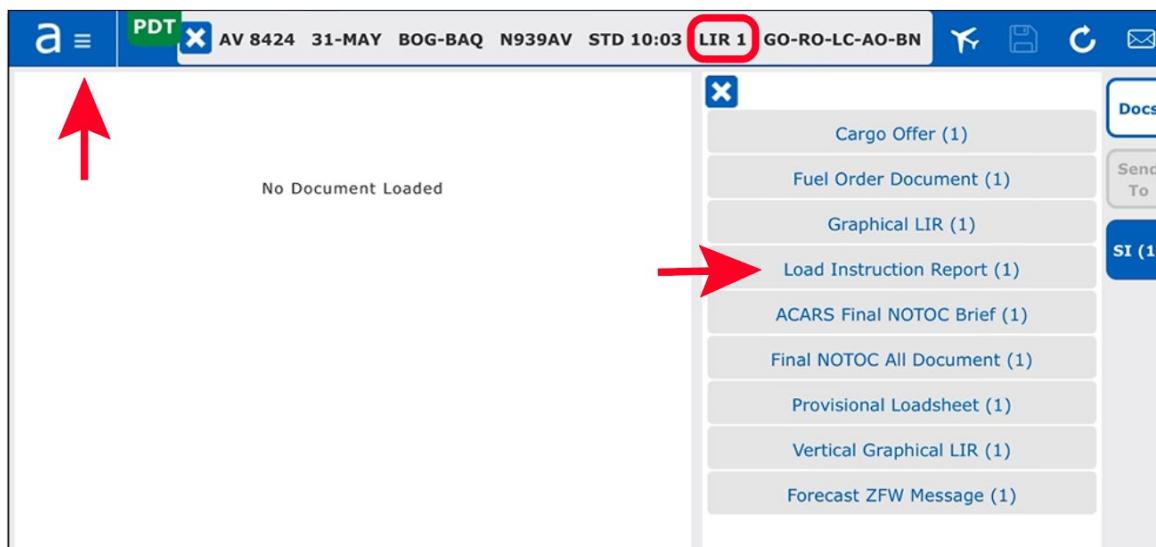


Ejemplo vuelo cabina ancha (doble pasillo)      General view Wide Body aircraft (double aisle)

O en la sección documentos, se puede visualizar el LIR, la parte superior de la pantalla, el listado de documentos y el LIR una vez abierto, mostrarán la misma versión del documento, de forma automática, cada vez que el Load Control (LC), emita un nuevo LIR esta información se refleja en la pantalla, adicionalmente el LC emitirá un mensaje informativo. *Or in the documents section, you can view the LIR, the top of the screen and the list of documents and the LIR once opened, will show the same version of the document, automatically, each time the Load Control (LC) issue a new LIR, this information is reflected on the screen, additionally the LC will issue an informative message.*

Cap. 3, pág. 8-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Peligro:**

Por ningún motivo se abordará equipaje chequeado si el pasajero no es abordado. Los procedimientos específicos de manejo y control del equipaje se encuentran incluidos en el procedimiento. - *Under no circumstances will checked luggage be boarded if the passenger is not boarded. Specific baggage handling and control procedures are included in the procedure PR\_AVSC03\_001 MANEJO DE EQUIPAJE EN SELECCIÓN – RAMPA*

Para las estaciones BOG y MDE se puede ejecutar de forma excepcional y controlada el procedimiento IN\_NE0802\_01 ANEXO 35 OPTIMIZACIÓN DE CONEXIÓN DE EQUIPAJE COMO CARGA aprobado por la AAC de Colombia (Aerocivil). *For BOG and MDE stations, the procedure IN\_NE0802\_01 ANNEX 35 OPTIMIZATION OF CONNECTION OF LUGGAGE AS CARGO approved by the Colombian Civil Aviation (Aerocivil) can be executed in an exceptional and controlled manner.*

Nota-*Note* 4: Para evitar una falta de entendimiento durante el proceso de servicio en tierra del avión y cerrar el proceso de identificación, debe usarse la implementación de una fraseología estándar para la comunicación de discrepancias (ver tabla comunicación de discrepancias en la carga) entre el responsable de la tarea de supervisión de carga y el responsable de la tarea de planificación de la carga y entre el responsable de la tarea del supervisor de carga y los miembros del equipo de carga. *To further prevent miscommunication during the aircraft turnaround handling and close out reconciliation process, implementation of standard verbiage for load discrepancy communication (see Table 4.5.1.1) should be used between the person responsible for the loading supervision task and person responsible for the load planning task and between the person responsible for the loading supervisor task and loading team members.*

Nota-*Note* 5: Los equipos correspondientes participantes deberán disponer de dispositivos de comunicación eficaces (p. ej. radios de alto rendimiento, teléfonos, etc.) y evitar falta de entendimiento en caso de producirse la comunicación verbal en un entorno ruidoso. *Efficient communication devices (e.g., headsets, high-performance radio, phones) should be provided to relevant team members for verbal communication to avoid misunderstanding in a noisy environment.*

Copia\_no\_controlada

Cap. 3, pág. 8-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**COMUNICACIÓN DE DISCREPANCIAS O CAMBIOS EN EL CARGADO *LOAD DISCREPANCY COMMUNICATION***

Se adicionan comandos breves para comunicación en aplicativo FM Mobile. *Brief commands are added for communication in the FM Mobile application.*

<b>Discrepancia - <i>Discrepancy</i></b>	<b>Descripción - <i>Description</i></b>
Descarga (Carga off) <i>Offload (Cargo Off)</i>	Retiro planificado de carga/correo/equipaje del avión por cualquier motivo (p. ej. ausencia del pasajero/equipaje, carga dañada, etc.) BY/M/C abajo de B1 – Significa: Propuesta Equipaje regular/correo/carga abajo de bodega 1. <i>Planned load removed from aircraft for any reason (e.g., missing passenger, damaged cargo, etc). It means: Proposal Regular baggage/mail/cargo down hold 1</i>
Cambio de posición Position Change	Cambio de posición dentro del compartimento de carga o cambio de la ubicación del compartimento de carga. Cambio PosXX x PosYY, etc <i>Change of position within the cargo compartment or change of cargo compartment. Change posXX x PosYY, etc</i>
Ausencia Missing	Carga no recibida por cualquier motivo, pero prevista en el LIR. Carga abajo x CCCCCC <i>Load not received for any reason, but planned on LIR. Cargo off x CCCCC</i>
Peso Weight	Diferencia entre el peso de carga muerta mostrado en el LIR y el peso real de la carga. <i>Difference between deadload weight as shown on LIR and actual weight of load.</i>
Carga incorrecta Incorrect Load	Desajuste de la carga recibida para el vuelo (p. ej. número de ULD incorrecto, número de vuelo incorrecto, carga especial mal documentada) Ajuste de peso por xxx <i>Mismatch of received load for flight (e.g., incorrect ULD number, wrong flight number, incorrectly documented special load). Adjust the weight x xxxx</i>
Restricciones Restraints	Ausencia, daños o averías de los sujetadores de suelo, sujetadores de carga o redes. <i>Missing, damaged or malfunctioning floor locks, load restraints and/or nets.</i>
Técnica Technical	Problemas técnicos del compartimento (p. ej. sujetadores averiados, dimensiones excedidas, redes divisoras u otros defectos) Ajuste por daños en bodega <i>Compartment technical issues (e.g., faulty locks, unserviceable stanchions, broken/missing divider nets, other defects). Adjust by cargo hold damage</i>
No planificado <i>Not Planned</i>	Cualquier carga muerta no incluida en el LIR. Cambio x carga ulthor <i>Any deadload not included in LIR. Change by cargo ulthor</i>

### 3.8.2 Acciones previas a la descarga - *Actions Prior To Unloading* (IGOM 4.5.1.3)

Antes de la descarga, el responsable de supervisión de la carga del avión debe: *Prior to unloading, the person responsible for the aircraft loading supervision task shall:*

- a. Informar a los miembros del equipo de descarga sobre los requisitos de seguridad y de descarga de acuerdo con los CPM/LDM/OIR (según corresponda), incluido cualquier requisito especial, por ejemplo la secuencia de descarga, artículos de carga especiales, requisitos de amarre, defecto del avión. Comprobar que las personas responsables de la descarga del avión hayan comprendido el informe y las instrucciones de descarga. *Brief the unloading team members on safety and unloading requirements in accordance with the CPM/LDM/OIR (as applicable) including any special requirements, e.g., unloading sequence, special load items, restraint requirements, aircraft defect. Check to ensure the briefing and unloading instructions are understood by the persons responsible for aircraft unloading.*

Nota: El Informe de instrucciones de descarga (OIR), que es un plan sistemático para la descarga, debe comunicarse antes de la llegada del avión. En FM Mobile se puede consultar en sección documentos. *The OIR, which is a systematic plan for unloading, should be issued prior to aircraft arrival. In the FM Mobile system, can be view at documents section.*

- b. Comprobar la matrícula del avión de llegada con la matrícula que aparece en el CPM/LDM/OIR. *Verify the arriving aircraft registration with the registration on the CPM/LDM/OIR.*
- c. Asegurarse de que el equipo necesario para la descarga está disponible en el puesto de estacionamiento del avión. *Ensure the necessary equipment for unloading is available at the aircraft parking stand.*

*Copia no controlada*

#### 3.8.2.1 Acciones durante la descarga - *Actions During Unloading* (IGOM 4.5.1.4)

Durante la descarga, el responsable de supervisión de la carga del avión debe: *During unloading, the person responsible for the aircraft loading supervision task shall:*

- a. Verificar el ULD y la carga con respecto al CPM/LDM/OIR a medida que avanza el proceso de descarga con el objetivo de asegurar que se lleva a cabo la secuencia de descarga correcta de acuerdo con los tiempos especificados. *Cross-check the ULD/load against the CPM/LDM/OIR as the unloading progresses to ensure the correct sequence of unloading takes place in accordance with the specified timelines.*
- b. Para la descarga de ULDs: *For ULD unloading:*
  1. Durante la descarga, realice comprobaciones de daños detectables a simple vista de acuerdo con el procedimiento establecido. *Carry out visually detectable damage checks during unloading in accordance with established procedure.*
  2. Compruebe que las tarjetas del ULD se hayan rellenado adecuadamente con la información correcta de acuerdo con el procedimiento. *Check ULD placards have been properly filled out with the correct information in accordance with procedure.*
  3. Realice una comprobación cruzando los datos con los CPM/LDM/OIR para asegurarse de que los siguientes detalles se corresponden entre sí: *Perform a cross-check against CPM/LDM/OIR to ensure the following details correspond with each other:*

- i. El número de ULD que aparece en la etiqueta de identificación de ULD. *ULD number shown on the ULD identification tag.*
- ii. El número de identificación de ULD impreso en el ULD. *ULD identification number printed or stamped on the ULD.*
- iii. Confirme los códigos de información de descarga de los ULD (por ejemplo, X = ULD vacío). *Confirm ULD unload information codes (e.g., X = empty ULD)*
4. Asegúrese de que no existen indicios de fugas de los ULD. *Ensure that there are no signs of leakage from ULDs.*
- c. Para la descarga a granel: *For bulk unloading:*
1. Realice una inspección visual de todos los elementos durante la descarga con objeto de asegurarse de que no existen daños ni fugas. *Perform a visual inspection of all items during unloading to ensure there is no damage/leakage.*
  2. Asegúrese de que la distribución de la carga se realiza de acuerdo con el LDM. *Ensure the load distribution is in accordance with the LDM.*
  - d. Asegúrese que el equipo especial para la carga (p. ej., correas de amarre, separadores, láminas de plástico para carga húmeda) se descarga o ubica en la puerta asignada según corresponda. *Ensure special equipment (e.g., tie-down straps, load spreaders, plastic sheeting for wet cargo) is unloaded, as required.*
  - e. Registre cualquier irregularidad en la secuencia de descarga que haya notado durante la descarga y notifíquela según los procedimientos. *Log any irregularities in the unload sequence noted during unloading and report according to the procedures.*
  - f. Asegúrese, cuando aplique, que las cargas en tránsito no se descarguen ni se estiben en exceso. *Ensure, where applicable, transit loads are not offloaded or over-stowed.*
  - g. De ser necesario, las maletas o artículos para entrega en la puerta del avión se entregarán según el procedimiento. *If required, delivery at gate bags/items shall be delivered to main door according to the procedure.*
  - h. Organice el transporte inmediato de los ULD o carritos que contengan equipaje (Priority primero, conexiones cortas, local, etc), carga o correo de llegada y de acuerdo con los tiempos y prioridades especificados. *If possible, organize immediate transportation of arriving ULDs and/or carts containing baggage, cargo and/or mail as per specified timelines.*

### 3.8.2.2 Acciones después de la descarga - *Actions After Unloading* (IGOM 4.5.1.5)

Después de completar la descarga, la persona responsable de supervisión de la carga del avión debe: *After unloading has been completed, the person responsible for the aircraft loading supervision task shall:*

- a. Realizar una inspección de la bodega de acuerdo con el procedimiento y resolver los conflictos en consecuencia. *Carry out a hold inspection, in accordance with the procedures and action issues accordingly.*
- b. Asegurarse que las redes y correas se almacenan correctamente y que se realizan las comprobaciones de la puerta de acceso a la bodega de carga de acuerdo con el apartado 3.6 del manual en caso de que deban cerrarse las puertas de acceso a la bodega de carga. *Ensure the nets and straps are*

*properly stowed and cargo hold access door checks are performed in accordance with this manual section 3.6 in case the cargo hold access doors need to be closed.*

- c. Confirme que: *Confirm that:*
  - 1.- El avión ha sido descargado de acuerdo con el OIR. *Aircraft has been unloaded in accordance with OIR*
  - 2.- La carga fué descargada de forma que se previenen daños o derrames. *Load was unloaded in a manner that prevents damage or spillage*
- d. Cerrar las puertas de acceso a la bodega de carga si se va a dejar desatendido el avión. *Close the cargo hold access doors if the aircraft is to be left unattended.*
- e. Si alguna irregularidad es reportada durante el descargue, reporte de acuerdo con el procedimiento. *If irregularities are reported during the unload sequence, report in accordance with operating airline procedures.*

### 3.8.3 Acciones previas al proceso de cargue - *Actions Prior to Loading* (IGOM 4.5.1.6)

Antes del cargue, el responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión debe: *Prior to loading, the person responsible for the aircraft loading supervision task shall:*

- a. Informar a los miembros del equipo de carga sobre los requisitos de seguridad y carga de acuerdo con el LIR, incluidos los requisitos especiales, por ejemplo, secuencia de carga, elementos de carga especiales, requisitos de sujeción, defecto de la aeronave. *Brief the loading team members on safety and loading requirements in accordance with the LIR, including any special requirements, e.g., loading sequence, special load items, restraint requirements, aircraft defect.*  
Nota: Verifique que las personas responsables de la carga de la aeronave han comprendido el briefing y las instrucciones de carga. *Note: Check to ensure the briefing and loading instructions are understood by the persons responsible for aircraft loading.*
- b. Compruebe la matrícula del avión con la que aparece en el LIR. *Verify the aircraft registration with the registration on the LIR.*
- c. Lleve a cabo una inspección de la bodega una vez que finalice la descarga o antes de iniciar el cargue, de acuerdo con los requisitos detallados en el manual y resuelva los conflictos en consecuencia. *Carry out a hold inspection prior to commencing loading, in accordance with the requirements of the manual and action issues accordingly.*
- d. Coloque y compruebe la carga siguiendo el LIR para asegurar su cumplimiento: *Assemble and check loads against the LIR to ensure compliance with:*
  - i. Información relacionada con códigos para manejo de cargas especiales. *Special handling codes and related information.*
  - ii. Aeropuerto destino (confirm el destino en las cargas). *Destination airport (confirm destination of the loads).*
  - iii. NOTOC Notificación al capitán, cuando aplique. *Preliminary Notification to Captain (NOTOC), where applicable.*

- iv. Requerimientos Especiales de carga, ejemplo: Animales vivos, perecederos, valores, Mercancías peligrosas productos sensibles a temperatura, etc. *Special load requirements, e.g., live animals, perishables, valuables, DG, temperature sensitive products etc.*
- e. Asegure que todas las cargas estén protegidas de las condiciones climáticas adversas y se debe prestar especial atención a las cargas especiales (por ejemplo, animales vivos, productos perecederos, cargas sensibles al tiempo y a la temperatura). *Ensure all loads are protected from adverse weather, and particular attention shall be given to special loads (e.g., live animals, perishables, time and temperature-sensitive cargo).*
- f. No permita la contaminación (por ejemplo, nieve, hielo, agua, madera, plástico) sobre el ULD o sobre las piezas de carga a granel/carga suelta. *Allow no contamination (e.g., snow, ice, water, wood, plastic) on the ULD or bulk load/loose load pieces.*
- g. Asegure que haya equipo especial disponible (por ejemplo, correas de amarre, separadores de carga, láminas de plástico para carga húmeda), según sea necesario. *Ensure special equipment is available (e.g., tie-down straps, load spreaders, plastic sheeting for wet cargo), as required.*
- h. Cuando sea posible, organice y coloque los ULD y/o carros que contienen equipaje, carga y/o correo en el orden de cargado. *Where possible, organize and position the ULDs and/or carts containing baggage, cargo and/or mail in hold and load order.*

Copia\_no\_controlada

- i. Para cargue de ULD - *For ULD loading*
- 1. Lleve a cabo una comprobación de daños visualmente detectables antes del cargue de acuerdo con el numeral 3.14 del manual. *Carry out a visually detectable damage check prior to loading in accordance with 3.14 in this document.*

Nota: Asegure que todos los contenedores/pallets están en buen estado. No cargue contenedores/pallets en mal estado. *Note: Ensure all loaded ULDs are serviceable. Do not load damaged ULDs.*

- 2. Asegúrese que las tarjetas del ULD están debidamente diligenciadas con la información correcta según el procedimiento. *Ensure ULD placards are properly filled out with the correct information according to the procedure.*
- 3. Realice una comprobación cruzada para asegurarse de que los siguientes números de identificación se corresponden entre sí: *Perform a cross-check to ensure the following identification numbers correspond with each other:*
  - (i) El número del ULD que aparece en el LIR o sistema de reconciliación si contiene equipaje. *ULD number shown on the LIR or BRS System if it is a ULD for baggage.*
  - (ii) El número del ULD que aparece en la etiqueta de identificación del ULD. *ULD number shown on the ULD identification tag.*
  - (iii) El número de identificación del ULD impreso en el ULD. *ULD identification number printed or stamped on the ULD.*

FM Mobile: Esta información se encuentra en el encabezado del vuelo. (Recuerde refrescar permanentemente).  
*This information can be checked at the top of each ULD. (Remember to refresh permanently)*

**Precaución - Caution:**

Debido a diferencias en los manejos en algunas bases (Despacho centralizado, agentes de operación, FM Mobile, tiempos, etc) en el LIR inicial solo aparecerán el número de piezas o pesos asignados en el ULD, confirme que cada ULD corresponde a la posición asignada en el LIR. Ver ejemplo del LIR en anexo V. *Due to differences in handling in some stations (centralized dispatch, operation agents, FM Mobile, times, etc.) in the initial LIR only the number of pieces or weights assigned will appear in the ULD, confirm that each ULD corresponds to the assigned position in the LIR. See example of the LIR in Annex V*

4. Compruebe los pesos totales del ULD. *Cross-check ULD gross weights.*
5. Confirme los códigos de información de la carga de los ULD (por ejemplo, X = ULD vacío). *Confirm ULD load information codes (e.g., X = empty ULD).*
- 6.- Asegure que no hay signos de derrames en el ULD. *Ensure no signs of leakage from ULDs.*
- 7.- Todos los ULD son seguros para moverse y no se desplazarán, rodarán ni caerán mientras maniobran o cargan en la aeronave. *All ULDs are safe to move and will not shift, roll, or topple while maneuvering/loading onto the aircraft.*

(d) Para la carga a granel en el bulk, confirme que: *For bulk loading, confirm:*

1. Las etiquetas de identificación de los carros estén llenas apropiadamente. *Cart identification labels are correctly filled in where applicable.*
2. La información de piezas sueltas o peso es correcta (si procede). *Loose pieces/weight information is correct, where applicable.*

Cap. 3, pág. 8-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

3.Una inspección visual a toda la carga suelta antes de ser abordada, para asegurar que no hay signos de daños o derrames que puedan dañar o contaminar el avión. *A visual inspection of all items of bulk load is performed prior to loading to ensure there are no signs of damage or leakage that may damage or contaminate the aircraft.*

### 3.8.3.1 Acciones durante el proceso de cargue - *Actions During Loading* (IGOM 4.5.1.7)

Durante el cargue, el responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión debe: *During loading, the person responsible for the aircraft loading supervision task shall:*

(a) Verificar la carga con respecto al LIR, a medida que avanza el proceso de carga con el objetivo de asegurar que se lleva a cabo la secuencia de carga correcta de acuerdo con los tiempos especificados. *Cross-check the ULD/bulk load against the LIR as the loading progresses to ensure the correct sequence of loading takes place in accordance with the specified timelines (e.g., where applicable, transit loads are not over-stowed for transit stations).*

(b) Compruebe con regularidad con los agentes de cargado que realmente están cargando el avión, y en particular, solucionar cualquier conflicto que aparezca relacionado con la carga. *Regularly check whether loading personnel who are physically loading the aircraft encounter any loading issues and attend to any issues raised concerning loading.*

Copia\_no\_controlada

#### Notas - *Notes:*

Detener/suspender las operaciones de carga cuando se descubra una irregularidad, por ejemplo, daños en la aeronave/bodega de carga/ULD, daños o fugas de elementos de carga, mal funcionamiento del sistema de carga de carga. *Stop/suspend loading operations where an irregularity is discovered e.g., aircraft/cargo hold/ULD damage, damage to or leakage from load items, cargo loading system malfunction.*

Registre cualquier irregularidad en la secuencia de carga observada durante la carga e informe según los procedimientos operativos. *Log any irregularities in the load sequence noted during loading and report as per operating procedures.*

(c) Asegure que todos los contenedores/pallets están en buen estado. No cargue contenedores/pallets en mal estado. *Note: Ensure all loaded ULDs are serviceable. Do not load damaged ULDs.*

(d) Sirva de enlace con el responsable de la tarea de cálculo de peso y balance y reciba la autorización de cualquier desviación respecto al LIR, incluidos los cambios de último minuto según lo documentado en los manuales de despacho. El despacho comprobará la desviación y confirmará, si fuera posible, o proporcionará una solución alternativa. *Liaise with the person responsible for the weight and balance calculation task and receive authorization for any deviations, including any last-minute changes to the LIR, as documented in IGOM 5.3.2 . The person responsible for the weight and balance calculation task shall check the deviation and confirm whether possible or give an alternative solution.*

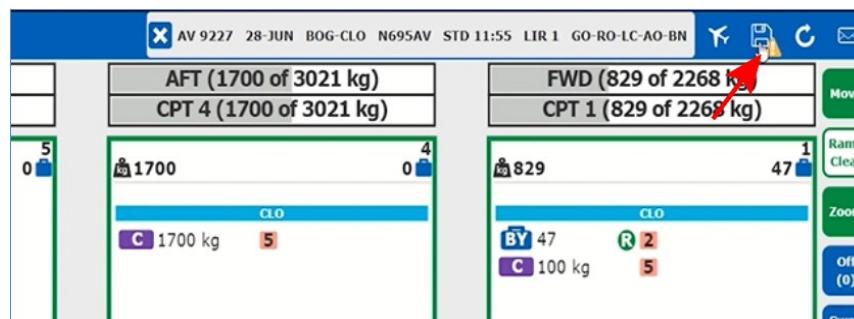
**Precaución - Caution:**

FM Mobile: Toda modificación propuesta al cargue (Cantidad de piezas, pesos, intercambio de posiciones, carga/equipaje que se quede, etc) debe ser guardada en el sistema para que el despacho (Load Control) pueda ver, evaluar y aprobar modificando el estatus del vuelo de LL a LC. Posterior a esa aprobación se ejecutará en el avión. *Any proposed modification to the loading (Number of pieces, weights, exchange of positions, cargo/luggage not loaded, etc.) must be saved in the system so that the dispatch (Load Control) can see, evaluate and approve modifying the flight status from LL to LC. After that approval it will be executed on the plane.*

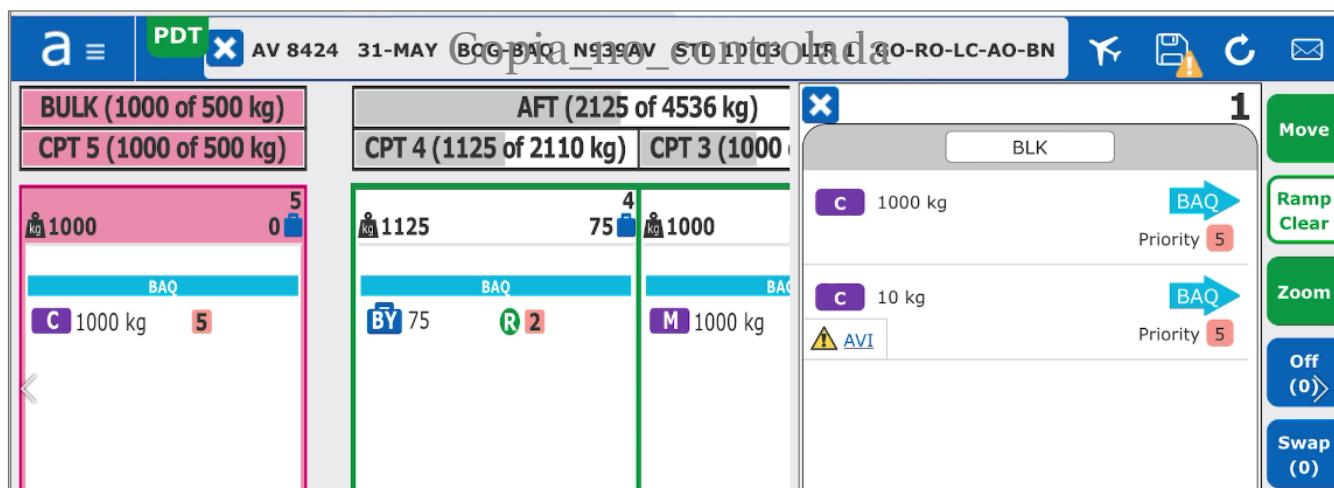
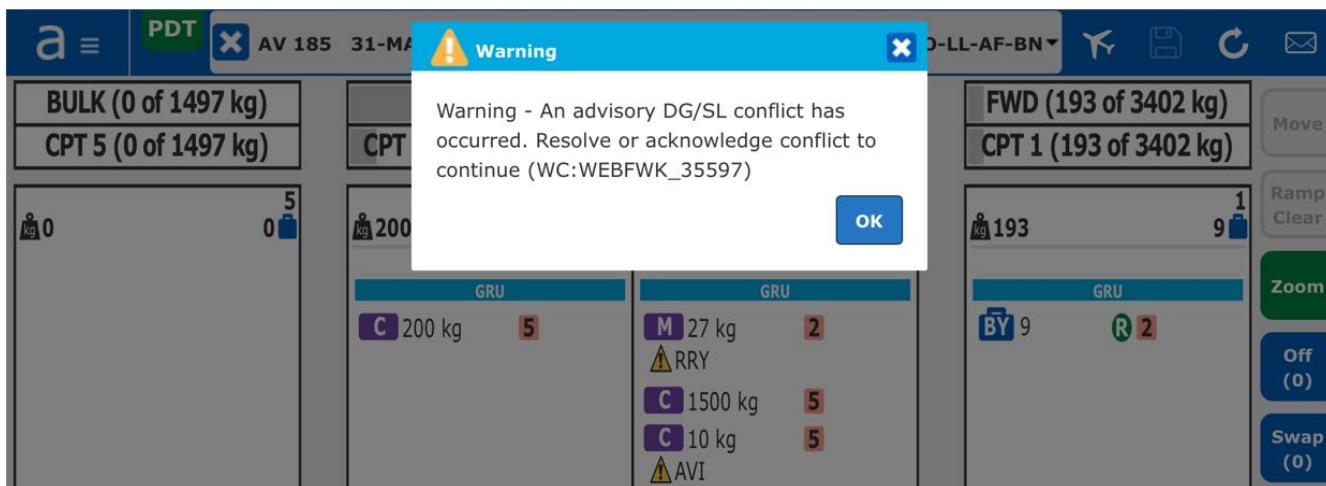
Ej: Cambio parcial de carga de una bodega a otra. *Partial change of load from one cargo hole to another.*



Cambio propuesto se guarda para ser visible al despacho. *Proposed change is saved to be visible to the load controller.*



Nota: El sistema emitirá algunas alertas visuales cuando el cambio que se quiere proponer no es permitido o genera conflicto, en estos casos no será posible plantearlo al Load Control. Se procede a ignorar los cambios.  
*Note: The system will issue some visual alerts when the change you want to propose is not allowed or generates a conflict; in these cases it will not be possible to submit it to Load Control. Proceed to ignore the changes.*



La aprobación de un cambio propuesto se realiza con el cambio de estatus de LL a LC. *Approval of a proposed change is made with the change of status from LL to LC.*

El rechazo de un cambio propuesto será comunicado mediante mensaje por el Load Control, quien regresará la bodega a su estado original, sin el cambio. *The rejection of a proposed change will be communicated by message by Load Control, who will return the warehouse to its original state, without the change.*

(e) Si se produce un cambio autorizado del orden de cargue, entregue la confirmación del cambio a los responsables del cargue antes de retomar el cargue en la bodega. *If an authorized change of load order occurs, provide confirmation of change to the persons responsible for the aircraft loading task prior to recommencing loading in the hold.*

(f) Proteja todas las cargas de condiciones climáticas adversas, especialmente animales vivos y perecederos. *Protect all loads from adverse weather and special attention shall be given to live animals and/or perishables.*

(g) Asegure que las cargas con manejos Especiales sean manipuladas y cargadas de acuerdo con sus requerimientos específicos. *Ensure special loads are handled and loaded as per instructions provided.*

- (h) Cuando sea aplicable, remueva plásticos o cualquier otro material de protección utilizado para proteger del mal tiempo. *Where applicable remove any loose plastic or any other material used to protect the load from bad weather.*
- (i) Asegúrese que, si procede, las cargas/equipaje en tránsito no se sobrevuelen para otras estaciones. *Ensure, where applicable, that cargo/baggage in transit is not loaded to a different destination.*
- (j) Realice obligatoriamente una inspección visual final de las bodegas del avión para asegurarse de la conformidad y que ningún elemento o FOD haya quedado en las bodegas. *Visually inspect all loads requiring special handling to ensure they are secured against shifting. Ensure all necessary nets have been closed.*

### 3.8.3.2 Acciones después del cargue - *Actions After Loading* (IGOM 4.5.1.8)

Después de completar el cargue, el responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión debe: *After loading has been completed, the person responsible for the aircraft loading supervision task shall:*

(a) Al finalizar el cargue, reciba confirmación de lo siguiente de las personas que realizan la tarea de carga de la aeronave: *At the completion of loading, receive confirmation of the following from the persons performing the aircraft loading task:*

1. *El estado del cargue de la aeronave cumple con la última edición del LIR. Loading status of the aircraft is in compliance with the latest edition of the LIR.*
2. *Las cargas estén aseguradas y que todas las cerraduras, topes, redes, montantes de red y mantas ignífugas estén levantadas, cerradas, bloqueadas o instaladas y que el aseguramiento de la carga se aplique correctamente. Loads are secured and that all locks, stops, nets, net stanchions, fire blankets are raised, closed, locked or installed and that load securing is correctly applied.*
3. *Las puertas de la bodega de carga no han sufrido daños durante el proceso de cargado. The cargo hold doors have not been damaged during the loading process.*
4. *Las puertas están debidamente cerradas y bloqueadas. Doors are properly closed and locked.*

(b) Firmar el LIR, y al hacerlo, confirmar que: *Sign the LIR, and in doing so confirm that:*

1. *El avión se ha cargado de acuerdo con el LIR y el número de edición del mismo. Aircraft has been loaded in accordance with the final edition of the LIR including any authorized changes.*
2. *Que la carga está asegurada con topes, redes, etc, que están debidamente instalados, elevados, aplicados, etc. Load is secured (in a manner that prevents movement or spillage during flight) and locks, stops, nets, fire blankets are correctly installed, raised, locked.*

Nota - Note: Las estaciones donde se ha implementado el FM Mobile, ejecutar el ramp Clear final es equivalente a la firma del LIR y Notoc mediante la emisión del certificado de cargado. *Stations were FM Mobile have been implemented the Final Ramp Clear is equivalent to digital signing of the LIR and Notoc, by issuing the Loading Report.*

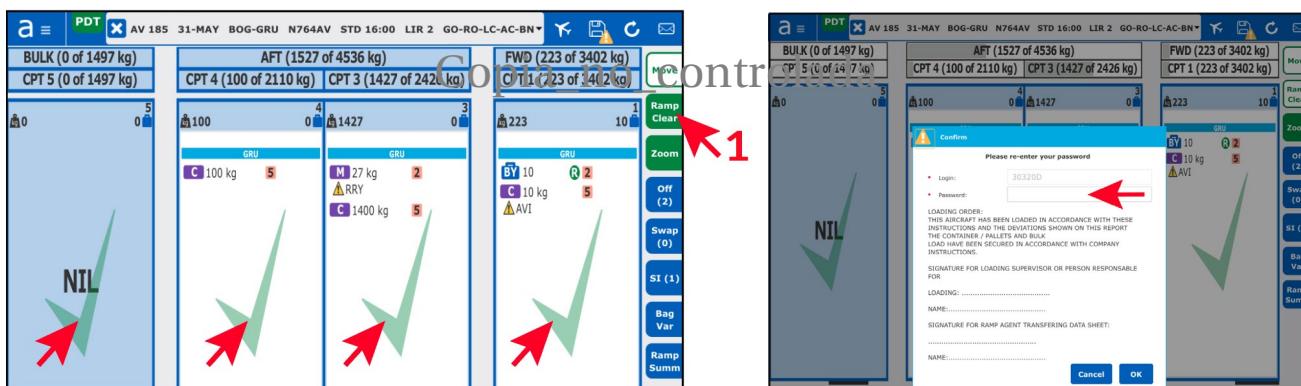
(c) Si aplica, firme el NOTOC para confirmar o declarar que: *If applicable, sign a NOTOC to confirm or otherwise state that:*

1. *No hubo evidencia de fuga en los bultos ni en los ULDs cargados en la aeronave. There was no evidence of leakage from the package(s) or any leakage from the ULDs loaded on the aircraft.*
2. *Los paquetes o ULD han sido cargados en la posición designada y asegurados. The package or ULD is loaded in the designated position and secured.*

**Nota - Note:** El LIR y NOTOC deben ser retenidos de acuerdo con la regulación applicable. *The LIR and the NOTOC shall be retained in accordance with applicable regulations.*

- (d) Si alguna irregularidad es reportada durante el descargue, reporte de acuerdo con el procedimiento. *If irregularities are reported during the load sequence report in accordance with the procedure.*
- (e) Asegure que las puertas de las bodegas sean inspeccionadas de acuerdo con el numeral 3.7.3. *Ensure cargo hold access door checks are performed in accordance with numeral 3.7.3.*

**FM Mobile:** Desde el aplicativo procede a realizar el Ramp Clear por cada una de las bodegas (previamente se debe realizar cierres parciales para asegurar el cumplimiento de los tiempos de salida -15 min del ETD prefinales y -5 del ETD finales), en cada bodega o posición se verá reflejado el cierre de la siguiente forma gráfica con una check verde claro: *From the application proceed to perform the Ramp Clear for each of the holds (partial ramp clear must be carried out to ensure compliance with the departure times -15 min ETD and -5 of the final ETD), in each hold or position the closing will be reflected in the following graphic form with a light green check:*



Una vez se confirma la última posición o bodega de la aeronave se habilita una nueva confirmación final, solicitando nuevamente la validación de credenciales, para generar de forma automática el Loading Report documento con el cual refleja como fue cargada la aeronave por parte del responsable del cargado, este documento debe ser archivado en la estación de origen como prueba del manejo apropiado del vuelo, el archivo puede ser digital y se envía desde el mismo aplicativo FM Mobile a la dirección de correo previamente configurada. *Once the last position or hold of the aircraft is confirmed, a new final confirmation is enabled, again requesting validation of credentials, to automatically generate the Loading Report document which reflects how the aircraft was loaded by the person responsible for loading, this document must be filed at the station of origin as proof of proper handling of the flight, the file can be digital and is sent from the same FM Mobile application to the previously configured email address.*

Capítulo 3 – Operaciones de Escala  
*Chapter 3 - Aircraft Turnaround*Sección 8 – Carga y descarga del avión  
*Section 8 - Aircraft Loading and Unloading*

LOADING REPORT	CHECKED NICOLAS SALCEDO	EDNO				
ALL WEIGHTS IN KG	RADIO NBR CCD BOG AVA/130.2	1				
FROM/TO FLIGHT	A/C REG	VERSION	GATE	TARMAC	DATE	TIME
BOG BCN AV018	N782AV	B788			07JUL22	1552
PLANNED JOINING LOAD						
BCN	C 28	Y 222	C 5404	M 0	B 5140	
JOINING SPECS: SEE SUMMARY						
TRANSIT SPECS: SEE SUMMARY						
RELOADS:						
LOADING INSTRUCTION	ACTUAL WEIGHT					
*****						
CPT 1 MAX 12096						
:11P	:					
:NO FIT	:					
-----						
51 JOIN BCN C AVI 1 11	72946819625					
51 JOIN BCN C AVI 1 18	72946639891					
51 JOIN BCN C AVI 1 20	72943466606					
51 JOIN BCN C AVI 2 42	72946839015					
SI NOT FOR OPERATIONAL USE - TEST						
THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE <i>Copia no controlada</i> INSTRUCTIONS AND THE CONTAINER / PALLETS AND BULK LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS.						
SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSABLE FOR						
LOADING: .....						
NAME: .....						
SIGNATURE FOR RAMP AGENT TRANSFERRING DATA SHEET:						
.....						
NAME: .....						
SIGNATURE:NICOLAS  SALCEDO/617903						

Ejemplo Reporte de cargado - *Loading Report example*

(d) Posterior a la salida es requerido el envío del LBM o documento equivalente a Operaciones Terrestres de la estación de destino, para facilitar el manejo de la aeronave. *After departure, the sending of the LBM or equivalent document to Land Operations of the destination station is required, to facilitate the handling of the aircraft.*

**FM Mobile:** Desde el aplicativo proceda a visualizar el vuelo de llegada, encontrará la información exacta de como fue cargado en la estación de origen. Para detalles de equipaje en conexión, remita a la base destino, el reporte automático del sistema BRS de reconciliación de equipaje como aplique en cada estación. *From the application proceed to view the arrival flight, you will find the exact information on how it was loaded at the station of origin. For details of connecting baggage, send to the destination base the automatic report of the BRS baggage reconciliation system as applicable at each station.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 8-18

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.9 Estabilidad del avión en tierra - *Aircraft Ground Stability* (IGOM 4.5.2)**

La descarga o la carga pueden ocasionar la desestabilización o el vuelco del avión (Nariz arriba). *Unloading or loading may cause the aircraft to become unstable or could cause tipping.*

La secuencia de descarga debe quedar recogida en el informe de instrucciones de descarga OIR (Offloading Instructions Report) (Avianca utiliza el LBM o equivalente) y la secuencia de carga en el LIR. En caso de no disponer de información detallada de las secuencias de carga y descarga, como principio general para aeronaves de pasajeros sensibles a la inclinación de cola, asegúrese de cumplir con la secuencia indicada a continuación: *The unloading sequence may be reported in the OIR/CPM/LDM and loading sequence in the LIR. When detailed information about the unloading and loading sequence is not available, as a general principle for cargo aircraft and passenger aircraft sensitive to tail tipping, ensure the sequence below is adhered to:*

- (a) En primer lugar, descargue el compartimiento trasero. *Unload the aft hold first.*
- (b) Descargue la bodega principal en orden para tener siempre más carga por delante del ala que por detrás del ala. *Unload the main deck in sequence to always have more load in front of the wing box than aft of the wing box.*
- (c) Descargue la bodega delantera al final. *Unload the forward hold last.*
- (d) Cargue la bodega delantera en primer lugar. *Load the forward hold first.*
- (e) Cargue la bodega principal en orden para tener siempre una mayor carga por delante del ala que por detrás del ala. *Load the main deck in sequence to always have more load in front of the wing box than aft of the wing box.*
- (f) Cargue la bodega trasera y a granel al final. *Load the aft hold and bulk last.*

### 3.9.1 Condiciones estabilidad de A32S de aeronaves reconfiguradas (densificadas) - *A32S stability conditions of reconfigured aircraft*

Los A32S reconfigurados debido a su centro de gravedad, deben tener un especial manejo en tierra para evitar que la aeronave durante el abordaje o desabordaje eleve su nariz. *The reconfigured A32S due to their center of gravity must have special ground handling to prevent the aircraft from raising its nose during boarding or deboarding.*

#### Peligro - Danger:

Para asegurar la estabilidad del avión en tierra ejecute el siguiente orden SIN EXCEPCIONES:  
*To ensure aircraft ground stability, execute the following order WITHOUT EXCEPTIONS:*



**CARGUE - LOADING:** B1, B3, B4 y B5 y  
**DESCARGUE - UNLOADING:** B5, B4, B3 y B1.

Las aeronaves sin puerta en el B5 ejecutarán: *Aircraft without cargo doors in B5 will perform:*

**CARGUE - LOADING:** B1, B3, B5 y B4  
**DESCARGUE - UNLOADING:** B4, B5, B3 y B1



Las aeronaves tendrán una marca externa que fácilmente identifique la aeronave reconfigurada. *The aircraft will have an external marking that easily identifies the reconfigured aircraft.*

El despacho programará los cargues de tal forma que se tenga prioridad en las bodegas traseras para el equipaje, sin embargo, pueden existir excepciones por temas operacionales. *The dispatch will schedule the loads in such a way that priority is given to the rear luggage holds, however, there may be exceptions due to operational issues.*

**Peligro - Danger:**

En descarque: Si por razones operacionales, la carga esté ubicada en las bodegas traseras y el equipaje en bodega delantera, informe a equipajes/aeropuertos de su estación que el equipaje tendrá una demora en su entrega, por el descarque prioritario de la carga, el uso de dos conveyors atrás para minimizar el tiempo es requerido. *Unloading: If for operational reasons, the cargo is located in the rear holds and the luggage is in the front hold, inform the baggage/airports of your station that the luggage will have a delay in delivery, due to the priority unloading of the cargo, the use of two conveyors behind to minimize the time is required.*



Configuración de más alta complejidad en descarque: SOLO si toda la carga y el equipaje llegan exclusivamente en la bodega delantera, el descarque deberá iniciarse después de 7 min de haber comenzado el desabordaje. *Configuration of highest complexity in unloading: ONLY if all the cargo and baggage arrive exclusively in the front hold, the unloading must begin after 7 minutes of having begun the deboarding.*

Nota: Los servicios especiales como WCH y coches, se deben manejar normalmente. *Note: Special services such as WCH and cars should be handled normally.*

Copia ~~no~~ controlada

Cap. 3, pág. 9-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.10 Requerimientos específicos de seguridad para las operaciones de cargue y descargue del avión -  
*Safety Requirements Specific to Aircraft Loading and Unloading* (IGOM 4.5.3)****3.10.1 General (IGOM 4.5.3.1)**

- (a) A las bodegas y compartimentos de carga se debe acceder o salir usando los equipos de carga apropiados, que habrán sido colocados y asegurados en la puerta del compartimiento. *Holds and compartments shall only be entered or exited by using the appropriate loading equipment, which shall be positioned and secured at the aircraft cargo hold access door.*
- (b) Nunca utilice carritos para acceder a los compartimentos de carga. *Carts shall not be used to gain access to cargo holds.*
- (c) Los equipos de carga no deben retirarse del avión cuando aún hay personal dentro de la bodega. *Loading equipment shall remain in position while personnel are still in the cargo hold.*
- (d) Los operarios de los equipos deben asegurarse que ningún otro personal se queda atrapado cuando se estén moviendo cargas, palets o contenedores tanto en el avión como con el equipo de carga. *Equipment operators shall ensure other personnel are not entrapped by movement of loads, pallets and/or containers, either in the aircraft or on the loading equipment.*
- (e) El personal no debe caminar entre los remolques ni carros aun cuando estén parados en la rampa. Personnel shall walk around chains of carts and dollies to access required areas. *Do not walk or stand between carts and dollies even when they are stationary on the ramp.*
- (f) Las puertas de carros/carretas cargados deben bajarse con cuidado, puede caer mercancía y causar lesiones. *Hinged side gates of loaded carts shall be lowered carefully in case loads fall out and cause injury.*
- (g) Extreme la precaución cuando se utilicen carritos cubiertos.
- (h) Tenga cuidado cuando empuje o arrastre carritos sobre todo cuando la rampa esté resbaladiza. Cuando sea necesario obtenga ayuda. *Take care when pulling or pushing carts, especially when ramp conditions are slippery. When necessary, obtain assistance.*
- (i) Asegure que todas las cargas estén protegidas de las condiciones climáticas adversas y se debe prestar especial atención a las cargas especiales (por ejemplo, animales vivos, productos perecederos, cargas sensibles al tiempo y a la temperatura). *Ensure all loads are protected from adverse weather, and particular attention shall be given to special loads (e.g., live animals, perishables, time and temperature-sensitive cargo).*
- (j) En condiciones meteorológicas adversas, utilice lonas o carros cubiertos. *In inclement weather conditions, use tarps or covered carts.*
- (k) Utilice las técnicas y prácticas de tratamiento correctas al manipular artículos pesados. Consiga ayuda cuando mueva artículos pesados. *Use correct manual handling techniques and practices when handling heavy items. Obtain assistance when moving heavy articles.*
- (l) Cuando finalice la carga, los operarios de los equipos llevarán estos hasta el lugar de estacionamiento designado fuera de la ERA. *When the loading is finished, the equipment operators will take the equipment to the designated parking place outside the ERA.*

**3.10.2 Cargue y descargue de ULD elementos unitarios de carga - *Unit Load Device Loading and Unloading* (IGOM 4.5.3.2)**

- (a) Coloque el cargador del ULD alineado con el umbral de la puerta. *Place the ULD loader aligned with the door sill.*
- (b) Asegúrese de que el cargador del ULD está a nivel de la altura y del ángulo del piso del compartimiento de carga. *Make sure the ULD loader is level with the height and angle of the cargo compartment floor.*
- (c) Durante el proceso de carga y descarga la altura de la plataforma del cargador del ULD debe supervisarse y ajustarse si fuera necesario con objeto de mantener una alineación correcta con el piso del compartimento de carga. *During the loading and unloading process the height of the ULD loader platform must be monitored and adjusted if necessary, in order to maintain correct alignment with the cargo compartment floor.*
- (d) Use las barandillas de la plataforma del cargador del ULD, si procede, para asegurar la alineación mientras se carga o descarga. *Use the ULD loader bed rails, if applicable, to ensure alignment while loading or unloading.*
- (e) Inspeccione todos los ULD antes de la carga y descarga con el fin de que ninguna red, cinta, material de protección, pueda arrastrarse o quedar atrapado en los rodillos, esteras con ruedas o ruedas de las unidades de propulsión mecánica (PDU). *Inspect all ULDs before loading/unloading to ensure no nets, straps or protective materials can drag or get jammed in rollers, ball mats or wheels of power drive units (PDUs)*
- (f) Empuje (no tire) de los contenedores para subirlos o bajarlos de los carritos y cintas. *Push (do not pull) ULD on/off dollies and loaders where possible.*
- (g) Los ULD sobre carritos o cintas transportadoras estarán aseguradas para impedir el movimiento, para ello utilice cierres, topes, o cintas, excepto cuando la carga se esté transfiriendo al/desde el equipo. *ULDs on dollies or transporters shall be secured to prevent movement using locks, stops or rails, except when the load is being transferred to/from the equipment.*

**Precaución - Caution:**

No coloque los ULD directamente sobre la superficie de la rampa. *Do not place ULDs directly on the ramp surface.*

**Peligro - Danger:**

Durante las operaciones de carga/descarga: *During loading/unloading operations:*



1. Para evitar lesiones a las personas (p. ej., resbalones, tropiezos y caídas), al caminar por dentro de las bodegas de carga, no pise los componentes del sistema de embarque de la carga (por ejemplo, dispositivos de sujeción, PDU, bandejas de rodillos) o las paredes laterales inclinadas, excepto cuando haya posiciones o escalones específicos para ello. *To avoid personnel injuries (e.g., slips, trips and falls) when walking inside the cargo holds, do not step on cargo loading system components (e.g., restraints, PDUs, roller tray(s)) or sloped side walls except where dedicated step positions are provided.*

2. El personal debe permanecer en todo momento alejado de la trayectoria de movimiento del ULD. *Personnel shall remain clear of the ULD movement path at all times.*
3. Los ULD en movimiento puede provocar lesiones. *Moving ULDs may cause injuries to personnel.*
4. Desbloquee los cierres únicamente cuando el ULD se haya detenido por completo. *Only raise locks once the ULD comes to a complete stop.*

Para los Sistema de embarque de la carga equipados con unidades de potencia (PDU) aeronaves cabina ancha: *For Cargo Loading Systems (CLS) equipped with PDUs:*

1. Si los ULD se atascan, el personal puede ayudar con el desatasco de la unidad después de coordinarse con el operador del cargador (loader). En tal caso, todo el personal debe estar atento a los movimientos repentinos del ULD. *When ULDs become stuck, personnel may assist with the dislodging of the unit after coordinating with the CLS equipment operator. In such cases, all personnel shall be aware of sudden ULD movements.*
2. El operador del cargador debe conocer en todo momento dónde está ubicado el personal tanto en la bodega como en la plataforma del equipo. *The CLS equipment operator shall always be aware of where loading personnel are positioned.*

Copia no controlada

### 3.10.3 Estiba de la bodega principal de los aviones de carga - *Main Deck Loading of Freighter Aircraft* (IGOM 4.5.3.3)

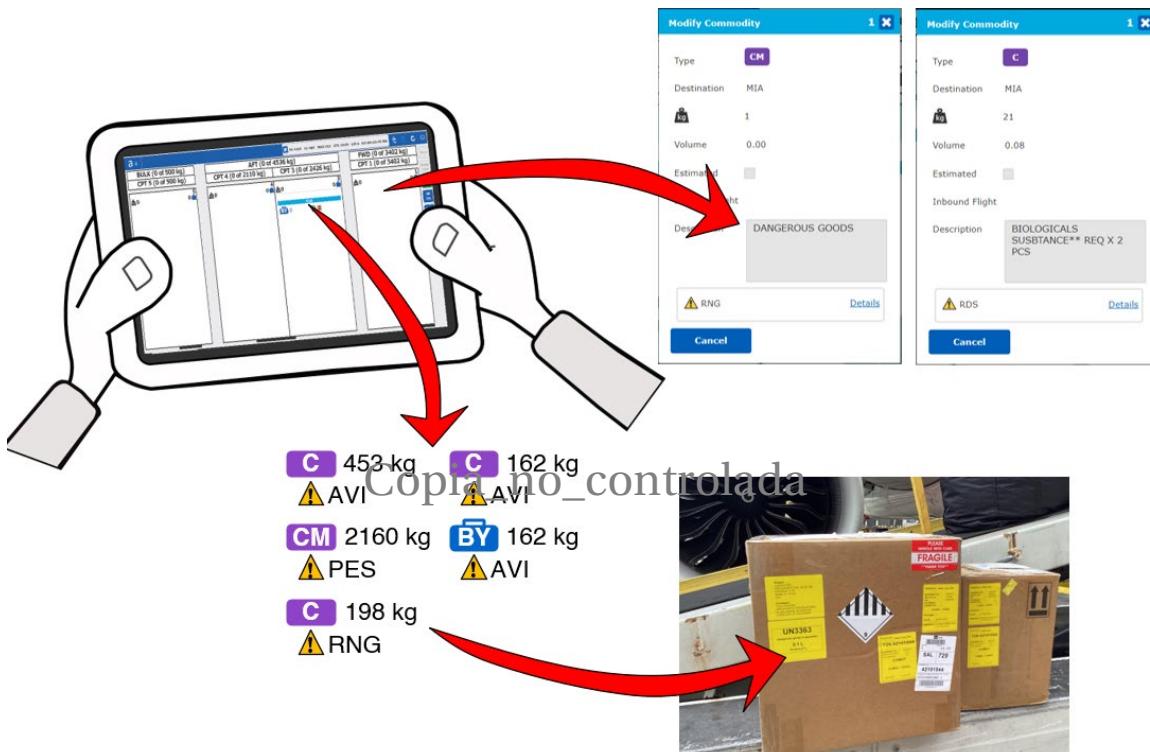
Para Avianca no aplica este numeral. *For Avianca this paragraph does not apply.*

### 3.10.4 Carga y descarga a granel - *Bulk Loading and Unloading* (IGOM 4.5.3.4)

El cargue de las bodegas en flota A32S y bulk cargo de B787 y A330, se debe efectuar con el uso de cinta transportadora (conveyor belt), información adicional de su uso se encuentra en numeral 2.5.7 de este manual. *The loading of cargo holds in the A32S fleet and bulk cargo of B787 and A330 must be carried out with the use of a conveyor belt; additional information on its use is found in section 2.5.7 of this manual.*

- (a) Para evitar daños al avión o colisiones con la cinta transportadora, durante el remolcado mantenga una distancia de al menos 1 m (3 pies) entre los carritos/carros y la propia cinta transportadora. *To avoid damage to the aircraft or collisions with the conveyor belt, maintain a gap of at least 1m (3 ft.) from between baggage/cargo carts and the conveyor belt.*
- (b) Al descargar o cargar los artículos en una cinta transportadora, asegúrese de que permanecen estables y bien colocados en la cinta para evitar su caída. *When unloading or loading items onto a conveyor belt, ensure that they remain stable and securely positioned on the belt to prevent them from falling.*
- (c) Asegure los artículos con forma irregular para evitar que caigan de la cinta transportadora durante la carga o descarga. *Secure irregularly shaped items to prevent them from falling off the conveyor belt during loading or unloading.*

FM Mobile: Todas las mercancías peligrosas y especiales (equipaje y carga) muestran la alerta de identificación con su peso y commodity. *All Dangerous Goods/Special Load (baggage and cargo) show the identification alert with their weight and commodity.*



Se puede acceder a información adicional de cada tipo de carga especial o peligrosa como peso, número de piezas, guía aérea, clase, número UN y al código IMP, para facilitar la verificación con el elemento físico a transportar. *Additional information can be accessed for each type of special load or dangerous goods cargo, such as weight, number of pieces, airwaybill, class, UN number and IMP code, to facilitate cross check with the physical element to be transported.*

Verifique las etiquetas de los DG versus el sistema y sus posibles manejos o riesgos particulares, Ej: Líquidos Criogénicos que pueden cambiar de estado si se tiene mala manipulación, etiquetas de posición,etc.*Verify the DG labels versus the system and its possible handling or risks, Ex: Cryogenic Liquids that can change state if mishandled, position labels, etc.*



Cap. 3, pág. 10-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Precaución - Caution:**

Cargas sobredimensionadas (Overpack), mercancías peligrosas o especiales, y/o pesadas, requieren la supervisión en el cargue y descargue para garantizar la correcta manipulación, si es requerida la ubicación desde la plataforma del conveor o si es requerido acompañamiento sobre el conveor a la menor velocidad posible de la banda, garantizando la integridad del personal alrededor de la aeronave y del elemento que se transporta.

*Oversized loads (Overpack), dangerous or special items, and/or heavy goods, require supervision during loading and unloading to guarantee correct handling, if it is required to stand on the conveyor auxiliary platform or if it is required to stand on the conveyor belt, with the lowest possible belt speed, guaranteeing the integrity of the personnel around the aircraft and the transported item.*



Ejemplos de cargas que deben ser acompañadas/supervisadas durante el cargue y descargue. *Examples of loads that must be accompanied/supervised during loading and unloading.*



(d) No coloque las cargas directamente sobre la rampa, especialmente si la rampa está contaminada.  
*Avoid placing loads directly on the ramp, especially if the ramp is contaminated.*

**Peligro - Danger:**

Existe un riesgo de asfixia debido a la escasa ventilación en las bodegas. *There is a risk of suffocation due to poor ventilation in the holds.*

**3.10.5 Identificación de envíos con tratamientos especiales - *Shipments Requiring Special Handling* (IGOM 4.5.3.5)****a) General**

1. Todos los envíos con requisitos especiales están identificados en el Mensaje de carga (LDM) o en el Mensaje de Contenedor de Palet (CPM) para un vuelo de llegada o en un NOTOC para los vuelos de salida. *All shipments requiring special handling shall be identified on the LDM or CPM for arriving flights or under a NOTOC for departing flights.*
2. Cumpla con cualquier requisito específico de tratamiento. Esté atento a las cargas especiales o los envíos de mercancías peligrosas. *Comply with any special handling requirements. Be alert for special load and/or dangerous goods shipments.*
3. Durante el tratamiento de la carga, siga siempre las marcas de orientación o instrucciones especiales de tratamiento, si aplica durante el manejo. *Always follow the orientation markings and/or special handling instructions, as applicable, while handling.*
4. Asegúrese que los bultos con etiquetas de dirección de tratamiento están en la orientación adecuada (por ejemplo, ESTE LADO HACIA ARRIBA). *Always observe the specific instruction labels and markings (i.e., Cargo Aircraft Only (CAO), FRAGILE, TOP, THIS SIDE UP).*
5. Siempre observe las etiquetas de instrucciones específicas (es decir, Avión de Carga Solamente (CAO), FRÁGIL, ARRIBA, ESTE LADO ARRIBA). *Always observe the specific instruction labels and markings (i.e., Cargo Aircraft Only (CAO), FRAGILE, TOP, THIS SIDE UP).*
6. Asegure que las cargas identificadas con la etiqueta de CAO (Solo en avión de carga), no sean cargado en aviones de pasajeros. *Ensure shipments labeled "Cargo Aircraft Only" are not loaded into a passenger aircraft.*
7. Siempre manipule con cuidado los artículos frágiles. *Always handle fragile items with care.*

**b) Mercancía húmeda - *Wet cargo***

Los siguientes tipos de carga, si no están sujetas a la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas (DGR) de IATA, se consideran mercancía húmeda: *The following types of cargo, if not subject to the IATA DGR, shall be considered as wet cargo:*

1. Líquidos en contenedores estancos. *Liquids in watertight containers.*
2. Materiales húmedos no embalados en contenedores estancos, por ejemplo, pescado empaquetado en hielo húmedo, carnes frescas o congeladas, tripas de animales (tripas de animales frescas), cueros, etc. *Wet materials not packed in watertight containers (e.g., fish packed in wet ice, fresh or frozen meat, casings (fresh animal guts), wet hides, skins)*
3. Mercancías que por su naturaleza puedan producir líquidos, p. ej. animales grandes vivos (habitualmente mamíferos), en las que la presencia de heces y orina es probable. *Goods that by their nature may produce liquid (e.g., larger live animals (usually mammals) where the presence of feces and urine is likely)*
4. Frutas o verduras con humedad elevada, p. ej. bayas. *Fruits/vegetables with high moisture (e.g., berries).*

**Precaución - Caution:**

Los derrames o fugas durante el transporte aéreo podrían derivar en corrosión u otros daños al a estructura del avión o sus componentes, o daños a otros elementos de la carga. En caso de derrame o fuga, notifique al personal de tierra responsable, al personal de mantenimiento y a la tripulación de vuelo si está a bordo. *Spillage or leakage during carriage by air could lead to corrosion or other damage to the aircraft structure or its components, or damage to other loads. In case of spillage or leakage, inform responsible ground personnel, maintenance and flight crew if on board.*

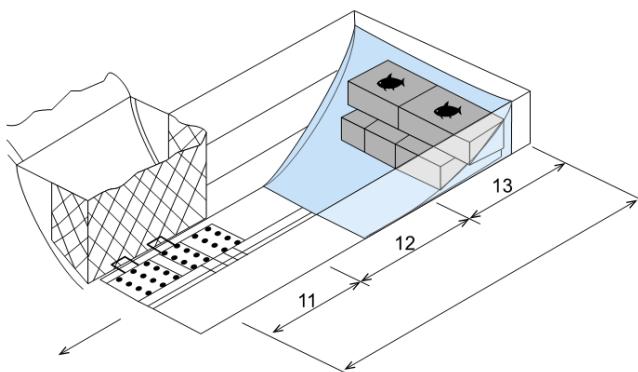
5. El responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión se asegurará de que la mercancía húmeda se embala de forma apropiada y no presenta fugas. No cargue embalajes dañados o que presenten fugas. *The person responsible for the aircraft loading supervision task shall ensure the wet cargo is properly packed and free of leakage. Do not load damaged or leaking packages.*

6. Precauciones para la carga. *Loading precautions:*

(i) Coloque láminas de plástico o lonas para proteger el piso y paredes del avión y recoger los posibles derrames o fugas. *Spread plastic sheets or tarpaulins to protect the aircraft floor and walls from catching any spillage or leakage.*

(ii) Verifique que los pisos y paredes laterales de los ULD disponen de láminas de plástico o lonas, según corresponda, para recoger cualquier derrame o fuga. *Verify that the floors and side walls of the ULDs have plastic sheets or tarps, as appropriate, to collect any spills or leaks.*

(iii) Asegúrese que los bultos con etiquetas de dirección de tratamiento están en la orientación adecuada (por ejemplo, ESTE LADO HACIA ARRIBA). *Always observe the specific instruction labels and markings (i.e., Cargo Aircraft Only (CAO), FRAGILE, TOP, THIS SIDE UP)*



Notas - *Notes:* Cuando se mojan o humedecen, la resistencia de algunos embalajes puede verse reducida considerablemente. Se concederá especial atención para evitar el aplastamiento de los bultos al apilarlos a varias alturas. *When wet or damp, the strength of some packaging can be considerably reduced. Special attention shall be given to avoid the crushing of packages when stacking to several levels.*

Para las referencias respecto al embalaje de carga húmeda y los embalajes para productos sensibles a la temperatura, consulte la Reglamentación sobre carga perecedera (PCR) y la Reglamentación de Control de Temperatura (TCR) de IATA. *For reference regarding packing of wet cargo and temperature sensitive packaging, refer to IATA Perishable Cargo Regulations (PCR) and IATA Temperature Control Regulations (TCR).*

c) **Animales vivos - *Live Animals***

El transporte se realizará de acuerdo a la Reglamentación para el Transporte de Animales Vivos (LAR) de IATA y expuesto en el procedimiento interno de aeropuertos: *Transportation shall be in accordance with the IATA Live Animals Regulations (LAR). Refer to the corresponding sections of the internal customer procedures.*

DocBox: [PR\\_NE0501\\_09 PROCEDIMIENTO SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS](#)

[Link GRH External](#)

Los principales lineamientos aplicables a operaciones terrestres se encuentran en el anexo VIII de este manual: *The main guidelines applicable to ground handling are found in Annex VIII of this manual:*

d) **Mercancías peligrosas - *Dangerous Goods***

El transporte se realizará de acuerdo a la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas (DGR) de IATA, e implementado en el Manual de Mercancías peligrosas, que se puede encontrar en el siguiente enlace. *Transportation shall be in accordance with the IATA DGR and reflected in the Dangerous Manual, which can be found at the following link.*

Copia\_no\_controlada

[MC. AVA Manual de Mercancías Peligrosas](#)

[Link GRH External](#)

Los principales lineamientos aplicables a operaciones terrestres se encuentran en el anexo VI de este manual: *The main guidelines applicable to ground handling are found in Annex VI of this manual:*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 10-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.11 Descarga de la aeronave – *Aircraft Unloading* (IGOM 4.5.4)****3.11.1 Procedimiento de pesaje - *Scaling Process* (IGOM 4.5.4.1)**

Si la tripulación de vuelo advierte alguna irregularidad en el despegue, puede requerir el procedimiento de pesaje (peso de todas las maletas y la carga a bordo) a la escala de llegada. El avión no se descargará si se ha solicitado un procedimiento de pesaje hasta que dicho proceso se haya iniciado. *If the flight crew experiences a handling issue on takeoff, they may request the scaling of all loaded baggage and cargo at the arrival station. The aircraft is not unloaded if a weighing procedure has been requested until the weighing procedure has been started.*

**3.11.1.1 Precauciones de seguridad para la descarga - *Safety Precautions for Unloading* (IGOM 4.5.4.2)**

- (a) Antes de colocar GSE o de abrir las puertas de acceso a las bodegas de carga, realice una comprobación visual para detectar cualquier indicio de daños a las puertas o las zonas circundantes. *Before positioning GSE and/or opening cargo hold access doors, perform a visual check for any signs of damage to the doors or surrounding areas.*
- (b) Busque los ULD estibados incorrectamente (cierres no bloqueados, guías de seguridad o cierres anulados, etc.). *Check for incorrectly loaded ULDs (i.e., locks not raised, locks or guides overridden).*
- (c) Compruebe los ULD durante la descarga buscando daños, fugas y la estabilidad de la carga. *Check loads/ULDs during unload for damage, leakage and load stability.*
- (d) Compruebe daños en la bodega del avión a medida que se realiza la descarga. *Check for damage to the aircraft hold as the unloading progresses and after completion of unloading.*
- (e) Asegúrese que la carga en la bodega no se ha desplazado durante el vuelo. *Check to ensure the aircraft hold load has not shifted during the flight.*
  1. Realice una comprobación para verificar que los contornos de las cargas en bodega pasan por la puerta con objeto de asegurar de que se mantiene el espacio suficiente entre las juntas de depresor para el marco de puerta y la propia carga en bodega. *Verify the contour of the cargo loads passing through the doorway to ensure sufficient space between the doorway depressor seals and the cargo load.*
  2. Póngase en contacto con el responsable de la tarea de supervisión de la carga del avión si la carga desplazada no saliera por la puerta con seguridad. *Contact the person responsible for the aircraft loading supervision task if any load has shifted and will not safely exit the door.*

**Precaución:**

 Informe de inmediato a la persona responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión de cualquier discrepancia, por ejemplo derrames, humos u olores inusuales, etc, antes de o durante el proceso de descarga, o siguiendo los requisitos del operador o la autoridad. *Immediately report any irregularities (e.g., spills, unusual fumes or smells, unsecured loads/restraints, LDM/CPM discrepancies) prior to or during the unloading process to the person responsible for the aircraft loading supervision task or as required by the operator or authority.*

Nota 1: Puede comunicarse antes de la llegada del avión el Informe de instrucciones de descarga, OIR, un LBM (Loading Baggage Message) o documento equivalente para la descarga. Para las bases donde se implementa el sistema FM Mobile, el cargue de llegada puede ser consultado directamente en el aplicativo. *Note 1: An Unloading Instruction Report, OIR, an LBM (Loading Baggage Message) or equivalent document for unloading may be communicated prior to aircraft arrival. For bases where the FM Mobile system is implemented, the arrival load can be consulted directly in the application.*

**3.11.2 Inspección de la bodega de carga - *Cargo Hold Inspection* (IGOM 4.5.5) (GRH 3.4.1)****3.11.2.1 General (IGOM 4.5.5.1)**

(a) Se llevará a cabo una inspección de la bodega de carga - *A cargo hold inspection shall be performed:*

1. Despues de completar la descarga del avión. *After the aircraft unload is complete.*
2. Antes de cargar, si esta acción no se realiza justo despues de terminar la descarga. *Prior to loading if this does not follow immediately after unloading is complete.*
3. En caso de que el avión quedara sin vigilancia entre la descarga y la carga. *When the aircraft was unattended between unloading and loading.*
4. Se produjo un cambio de los responsables de las tareas de carga y supervisión de esta. *When there was a change of persons responsible for the aircraft loading and/or supervision task.*

(b) La persona encargada de la inspección de la bodega de carga realizará una comprobación visual de todas las bodegas de carga para asegurarse de que: *The person undertaking the cargo hold inspection shall perform a visual check of all cargo holds to ensure:*

1. No existen daños en los pisos, paredes, techo, marcos de puerta, paneles y puertas del compartimento. *No damage to compartment floors, walls, ceiling, door frames, panels, door.*
2. Los fijadores de suelo (seguros), sujetaciones de carga o redes no están ausentes, dañados o averiados. *No missing, damaged or malfunctioning floor locks, load restraints or nets.*
3. No hay derrames. *No spills.*
4. No se han dejado a bordo del avión cargas, a excepción de las cargas en tránsito. *No loads other than transit loads have been left on board the aircraft.*
5. Se ha descargado cualquier otro elemento que no debiera estar en la bodega. *Any other items that should not be present in the hold have been unloaded.*

(c) El responsable de realizar la inspección de la bodega de carga proporcionará una confirmación positiva al responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión de que se ha llevado a cabo dicha inspección antes del inicio del cargado del avión, si fuera adecuado. *Prior to commencing the loading of the aircraft, the person responsible for undertaking the cargo hold inspection shall provide positive confirmation to the person responsible for the aircraft loading supervision task that the inspection has been carried out, if appropriate.*

(d) Cualquier daño o discrepancia observado deberá informarse al responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión o al responsable del cálculo de peso y centrado, como mínimo. *Any damage or discrepancies observed shall be reported to the person responsible for the aircraft loading supervision task or to the person responsible for the weight and balance calculation task (as a minimum).*

Nota: Se realizará una comprobación en la bodega incluso si se ha informado de que esta se encontraba vacía.  
*Note: A check shall be conducted of a hold even if on arrival the hold was reported as being empty.*

(e) Cualquier otro elemento que no debiera estar en la bodega se removerá. *Any items that should not be present in the hold shall be removed.*

**3.11.2.2 Daño en la bodega de carga - *Cargo Hold Damage* (IGOM 4.5.5.2)**

Cualquier daño a los revestimientos del compartimento (es decir orificios, desgarros, separación, paneles dañados o perdidos, sellos de paneles de pisos, etc) pueden reducir su eficacia, al permitir que el aire penetre en el mismo y que escape el agente contraincendios, lo que reduce la capacidad para tratar un evento de

Cap. 3, pág. 11-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

incendio y puede derivar en limitaciones de carga concretas, por consiguiente: *Any damage to compartment liners (i.e., holes, tears, detachment, damaged or missing panels, floor panel seal missing) may reduce their effectiveness, permitting air to enter the compartment and fire suppression agents to escape, thereby reducing the capability to handle a fire event that may lead to specific loading limitations; therefore:*

- (a) Cualquier avería técnica daño o irregularidad que se descubra debe ser notificada inmediatamente al supervisor, al personal de mantenimiento y al piloto al mando si está disponible. *Any technical malfunction, damage or irregularity discovered shall be immediately reported to the supervisor, aircraft maintenance personnel and if available, the pilot-in-command (PIC).*
- (b) Respete las limitaciones de carga resultantes de acuerdo con las instrucciones del despacho. *Adhere to any resulting load limitations according to the dispatch.*
- (c) Informe a las estaciones siguientes en el trayecto de las limitaciones de carga según las instrucciones del representante del operador, si el defecto no hubiera podido rectificarse antes de la salida. *Inform the onward station(s) of the load limitations according to the instructions of the airline representative if the defect cannot be rectified before departure.*

#### 3.11.2.3 Derrames en las bodegas de carga - *Spills in Cargo Holds* (GOM 4.5.5.3)

- (a) Los derrames pueden suceder en las bodegas de carga durante la carga y descarga y en vuelo debido a: *Spills can occur in cargo holds during unloading and/or loading as well as in flight due to:*
  - 1. Un embalaje inadecuado. *Improper packaging.*
  - 2. Daños debidos al tratamiento inadecuado antes de la carga. *Damage due to mishandling prior to loading.*
  - 3. Incorrecta estiba en el compartimento. *Improper loading in the compartment.*
- (b) Los derrames pueden ser de líquidos, geles, o material en polvo o en formato granulado. *Spills can be from liquids, gels or materials in powdered or granulated form.*
- (c) Los derrames pueden ser corrosivos, inflamables, explosivos, tóxicos, nocivos, etc. Incluso el agua puede resultar muy dañina para los componentes y sistemas eléctricos. *Spills can be hazardous, corrosive, flammable, explosive, toxic, poisonous, etc. Even water can cause serious damage to electrical components and systems.*
- (d) Los derrames pueden ser corrosivos para la estructura del avión. Los derrames de mercurio son particularmente corrosivos al punto que la estructura del área afectada tenga que ser completamente reemplazada si el derrame no se limpia inmediatamente. *Spills can be corrosive to the aircraft structure. Mercury spills are particularly corrosive to the extent that the affected aircraft structure may have to be completely replaced if the spill is not cleaned up quickly.*
- (e) Es esencial que se informe de cualquier derrame inmediatamente para que se puedan tomar las acciones correctivas oportunas. *It is essential that any spill is reported immediately so that corrective action can be taken.*
- (f) Inicie el plan de respuesta local para casos de derrames. *Initiate the local spill response plan for spill events.*
- (g) Solicite información al operador de la terminal de carga correspondiente acerca de la naturaleza del producto derramado, así como también la Hoja de datos de seguridad, si corresponde. *Request information from the respective cargo terminal operator about the nature of what has leaked as well as the safety data sheet, if applicable.*

Cap. 3, pág. 11-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.11.3 Equipaje en Conexión / Transferencia - *Transfer Baggage***

Las siguientes tablas determinan cual es el tiempo que los aeropuertos deben considerar como pasajero con conexión estrecha. Garantizar la comunicación y el seguimiento de este equipaje entre el equipo del ATO, Seguridad y OT. *The following tables determine the time that airports must consider as a passenger with a short connection. Ensure communication and tracking of this baggage between the Airport, Security and GRH teams.*

Tiempos mínimos de Conexión (*MCT*) *Minimum Connecting Time*.

Abreviaturas que aplican: DOM: Doméstico - *Domestic* INT: Internacionales. *International*

Estación / <i>STATION</i>	TIPO DE CONEXIÓN / <i>CONNECTION TYPE</i>	TIEMPO MENOR A - <i>TIME LESS THAN</i> (MINS) <i>(MINS)</i>
SJO	INT - INT	30
SAL	INT - INT	45

BOG	DOM	INT
DOM	60	70
INT	Copia no controlada	60

MDE	DOM	INT
DOM	45	70
INT	70	90

UIO	DOM	INT
DOM	60	90
INT	90	90

Tiempos Críticos de Conexión (CCT) solo establecidos para BOG. *Critical Connecting Time only established for BOG*

CCT BOG	DOM	INT
DOM	35	40
INT	40	35

Verifique la etiqueta leyendo de abajo hacia arriba revisando destino, fecha y número de vuelo.

Descargar la aeronave separando correctamente el equipaje sin mezclarlos con otros destinos; asegurando que el equipaje identificado con la etiqueta de conexión estrecha sea enviado de acuerdo a las disposiciones y controles de seguridad oportunamente a la aeronave de conexión. *Check the bagtag by reading from bottom to top checking destination, date and flight number. Unload the aircraft correctly separating the luggage without mixing it with other destinations; ensuring that baggage identified with the short connection bagtag is sent in accordance with security provisions and controls in a timely manner to the connecting aircraft.*



**Precaución:**

Los MCT pueden ser modificados o incluidos como excepción, por tanto, debe ser consultado en el sistema Amadeus CM bajo la entrada, DM "BASE"/"AEROLÍNEA"/"FECHA (DDMMYY)", para confirmar las condiciones particulares de las conexiones. *The MCTs can be modified or included as an exception, therefore, they must be consulted in the Amadeus CM system under the entry, DM "BASE"/"AIRLINE"/"DATE (DDMMYY)", to confirm the particular conditions of the connections.*

FIN DE SECCIÓN

Copia\_no\_controlada

Cap. 3, pág. 11-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.12 Cargado de la aeronave - *Aircraft Loading* (IGOM 4.5.6) (GRH 3.4.1)****3.12.1 Entrega de la carga y equipaje - *Load Handover* (IGOM 4.5.6.1)**

El proceso de entrega entre los departamentos de carga (almacén de carga), selección de equipaje (zona de armado del equipaje) y de rampa deberá realizarse sistemáticamente para garantizar una salida segura. *The handover process between cargo handling (cargo warehouse), baggage handling (baggage make-up area) and ground handling (ramp) departments shall be done systematically to ensure a safe departure.*

Dependiendo de la infraestructura del aeropuerto o de los acuerdos locales y contratos vigentes, la entrega de la carga, del correo y el equipaje al personal de la rampa debería realizarse en un puesto de entrega designado. *Depending on the airport infrastructure and/or local agreements, the handover of cargo, mail and baggage to the ramp should be done at a dedicated handover point.*

**3.12.2 Transporte de la carga - *Load Transportation* (IGOM 4.5.6.2)**

Antes de transportar la carga o el correo desde el almacén de carga o del equipaje desde la zona de armado de carga, el operador de los equipos se asegurará de que: *Prior to transporting cargo and/or mail to/from the cargo warehouse or baggage from the baggage make-up area or baggage claim area, the equipment operator shall ensure:*

**Copia\_no\_controlada**

- (a) El GSE utilizado para el transporte ha recibido mantenimiento tanto para carga o correo suelto como ULD armados, si procede. *The GSE used for transport has been maintained for both cargo or mail and armed ULDs, if applicable.*
- (b) Los carritos para maletas parecen estar en buen estado y las compuertas/cubiertas/puertas están instaladas o cerradas correctamente antes del transporte. *Baggage carts appear to be in good condition and gates/covers/doors are installed or closed properly prior to transportation.*
- (c) Cumplen con todas las restricciones relacionadas con el número máximo de carretillas en un «tren de carretillas» según los requisitos locales. *They comply with all restrictions regarding the maximum number of carts in a “carts train” according to local requirements.*
- (d) Se llevará a cabo una inspección visual de todas las cargas para asegurarse de que: *A visual inspection of all loads is carried out to ensure:*
  1. La carga, el correo o el equipaje destinados al transporte corresponde a la carga correcta para el o los vuelos de salida o de llegada. *The cargo, mail and/or baggage for transport is the correct load for the departing/arriving flight(s).*
  2. Las redes, cuerdas, cintas, materiales de protección etc. no pueden ser arrastrados o quedar atrapados en los rodillos, cintas con ruedas o rodillos. *No nets, ropes, straps or protective materials can drag on the ground or get jammed in rollers, ball-mats or wheels.*
  3. Toda la carga, correo o equipaje están aptos para ser trasladados y no se desplazarán, ni rodarán ni se caerán. *All built-up cargo/mail/baggage is safe to move and will not shift, roll or topple.*
  4. Todas las carretas están en buen estado y todas las sujeteciones están enganchadas para asegurar el ULD en las carretas. *All carts are in good condition and all fasteners are engaged to secure the ULD on the carts.*
  5. El ULD (AKE o palet) están en buen estado. *The ULD (AKE/pallet) is serviceable.*
  6. Las redes y cinchas están correctamente acopladas al ULD y no presentan signos de daños que pudieran afectar a sus prestaciones (p. ej. cortes, desgarros o deterioros). *The nets and straps are correctly attached to the ULD and do not show signs of damage that could affect its performance.*

Cap. 3, pág. 12-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*correctly attached to the ULD and do not show signs of damage that could affect its performance (e.g. cuts, tears or deterioration).*

7. No existen indicios de daños en la carga. *There is no damage to the load.*

(e) Reciben toda la documentación, bolsas e instrucciones especiales para el vuelo correspondiente, según los procedimientos establecidos. *They receive all documentation, bags and special instructions for the corresponding flight, according to established procedures.*

(f) Todas las cargas están protegidas de las condiciones meteorológicas adversas usando lonas o carritos cubiertos. Prestar especial atención a los animales vivos y a los productos perecederos. Cuando se usan lonas, todas las correas deben estar atadas de manera segura al carrito de equipaje. *All loads are protected from adverse weather via use of tarpaulins or covered carts. Special attention shall be given to live animals and/or perishables. When using tarpaulins, all straps shall be securely fastened to the cart.*

(g) Las cargas que contengan mercancías peligrosas, deben en todas las fases del transporte mantener las restricciones de segregación, ubicación, sujeción y protección ante condiciones meteorológicas adversas. *Cargo containing dangerous goods must maintain segregation, location, securing and protection restrictions against adverse weather conditions in all phases of transportation.*

### Copia no controlada

#### 3.12.3 Entrega de la carga para la salida - *Load Delivery for Departure* (IGOM 4.5.6.3)

En función de la ubicación del punto de entrega, el responsable de la tarea de carga y supervisión del avión o el responsable de recibir la carga: *Depending on the location of the handover point, the person responsible for the aircraft loading supervision task or the person responsible for receiving the load shall:*

Nota: La carga debe estar en posición de parqueo de la aeronave cumpliendo los siguientes tiempos para vuelos domésticos y vuelos internacionales. *The cargo must be in the parking position of the aircraft, complying with the following times for domestic flights and international flights:*

VUELO - <i>FLIGHT</i>	TIEMPO ANTES DEL ETD <i>TIME BEFOR ETD</i>
<b>DOMÉSTICO - <i>DOMESTIC</i></b>	45 minutos / <i>Minutes</i>
Excepciones Doméstico COL - <i>Exceptions Domestic COL</i> originando en – <i>Departure port:</i> ADZ, BGA, BOG, MDE, LET, SMR	60 minutos / <i>Minutes</i>
<b>INTERNACIONALES - <i>INTERNATIONAL</i></b>	60 minutos / <i>Minutes</i>

(a) Recibirá toda la documentación, bolsas de documentos e instrucciones especiales para el vuelo correspondiente, si procede. *As required, receive all documentation, envelope with documents and special instructions for the specific flight.*

(b) Llevará a cabo una inspección de toda la carga para asegurarse de que: *Carry out an inspection of all of the load to ensure:*

1. La carga es correcta para el, o los vuelos de salida. *The load is correct for the departing flight(s).*
2. No se ha producido ningún daño durante el transporte. *No damage has occurred during the transport process.*
3. No existen pruebas de tratamiento de la carga (p. ej. cortes, desgarros en las láminas de plástico, etc.). *There is no evidence of tampering with the load (e.g., cuts, tears to plastic foil).*

Cap. 3, pág. 12-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

4. Las redes, cuerdas, cintas, materiales de protección etc. no pueden ser arrastrados o quedar atrapados en los rodillos, esteras con ruedas o ruedas mientras se maniobra o mientras se cargan en el avión. *No nets, ropes, straps, protective materials, etc. should drag on the ground or get jammed in rollers, ball-mats or wheels while maneuvering or while being loaded onto aircraft.*

5. Lleve a cabo una comprobación de daños visualmente detectables antes de la carga según el apartado 3.12.3. *Carry out a check for visually detectable damage before loading according to section 3.12.3.*

6. No existen signos de fuga de los ULD. *There are no signs of ULD leakage.*

7. Todos los artículos de la carga están debidamente embalados y que no dañarán ni contaminarán el avión. *All cargo items are properly packaged and will not damage or contaminate the aircraft.*

8. Todos los ULD pueden moverse con seguridad y que no se desplazarán, ni se derrumbarán mientras se maniobra o se cargan en el avión. *All dollies are serviceable, and all restraints are engaged to secure the ULD on the dollies prior to the ULD being loaded onto the aircraft.*

9. Las cortinas, puertas, redes para contenedores están totalmente cerrados o bloqueados y asegurados en preparación para la carga. *Curtains, doors, container nets are fully closed or locked and secured in preparation for loading.*

10. Todas las carretillas están en buen uso y todas las sujeteciones están enganchadas para asegurar el ULD en las carretillas antes de que el ULD se cargue en el avión. *All carts are serviceable and all fasteners are engaged to secure the ULD on the trolleys before the ULD is loaded onto the aircraft.*

11. Todos los artículos de la carga son adecuados para su estiba en el avión. *All cargo items are suitable for loading on the aircraft.*

(c) Asegúrese de que la carga está protegida de las condiciones meteorológicas adversas, si procede. *Ensure cargo is protected from adverse weather conditions, if applicable.*

(d) Informe de inmediato de cualquier posible daño en la carga, tanto si se descubre en la llegada de esta al puesto como si se produce durante el cargue. *Immediately report any possible damage to the cargo, whether discovered upon arrival at the parking stand or during loading.*

(e) Informe de inmediato a la persona responsable del cargado del avión cualquier daño que se encuentre a la llegada de la carga o durante el cargue. *Immediately report any damage to the load(s), whether it is discovered when the load arrives on stand or occurs during loading.*

1. Informe de equipaje, etiquetas de maletas o de carga estropeadas o ausentes. *Report torn or missing baggage tags and cargo labels.*
2. No los cargue a no ser que se corrijan las anomalías. *Do not load unless discrepancies are corrected.*

### 3.12.4 Procedimientos de cargado - *Loading Procedures* (IGOM 4.5.6.4)

- a) El cargue NO comenzará si no existe en formato físico/papel o electrónico un LIR. *Loading shall not commence if there is no LIR (electronic or hard copy), unless otherwise specified by operating airline procedures.*
- b) Informe inmediatamente de cualquier problema, error, cambio u otros asuntos relacionados con la carga al responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión. *Report any loading issues, errors,*

Cap. 3, pág. 12-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*changes or other loading matters to the person responsible for the aircraft loading supervision task immediately.*

- c) Antes de iniciar el cargado, debe realizarse una inspección de la bodega de carga, consulte 3.11.2., reporte cualquier daño. *Prior to the loading, perform a hold inspection according to 3.11.2 Any signs of hold damage must be reported immediately.*
- d) Lleve a cabo una comprobación de daños visualmente detectables antes de la carga según el apartado 3.14.3. *Carry out a check for visually detectable damage before loading according to section 3.14.3*
- e) Lleve a cabo una inspección visual de todos los elementos de la carga a granel antes de cargar con objeto de asegurarse de que no existen daños ni fugas. *Perform a visual inspection of all bulk cargo items prior to loading to ensure that there is no damage or leakage.*
- f) Debe informarse inmediatamente de cualquier indicio de daños en la bodega de carga. *Any signs of hold damage must be reported immediately.*
- g) Mientras carga los ULD en el interior del compartimento, el operador del equipo debe asegurarse que: *While loading ULDs into position in the compartment, the equipment operator shall ensure:*
  - 1. Cotejar el ULD con el LIR para asegurarse de que se carga la unidad correcta en el avión y la posición correctos. *Check the ULD against the LIR to ensure the correct unit is loaded to the correct aircraft position.*
  - 2. Cuando estén cargados los ULD, levante o bloquee los seguros del ULD en su posición correcta de acuerdo con el LIR. *When ULDs are loaded, raise/lock the ULD restraints to secure the ULD in applicable position, in accordance with the LIR*
  - 3. Al cargar los ULD asegúrese que: *While loading ULDs:*
    - i. Los bordes estén guiados por ríeles y que encajan debajo de los seguros/cierres/guías. *The edges are either guided by the safety rails or fit under the stops/locks/guides.*
    - ii. La altura del pallet permita una holgura suficiente para la apertura de la puerta. *The height of the pallet allows for sufficient clearance in the door opening.*
    - iii. Controle la velocidad a la que se mueven los ULD dentro del avión, ralentizando el ULD antes de que llegue a su posición asignada para evitar que se choque. *Control the speed at which ULDs are moved within the aircraft, slowing the ULD prior to reaching its allocated position to prevent crashing.*
    - iv. Que no tengan salientes o voladizos que puedan dañar la apertura de la puerta de acceso a la bodega de carga del avión o el interior de la bodega de carga del avión. *They have no protrusions or overhangs that will damage the aircraft cargo hold access door opening or the interior of the aircraft cargo hold.*

Nota: *Notes:*

- 1. Se llevará a cabo una comprobación manual para asegurar el buen funcionamiento de cada uno de los cierres. Se recomienda antes de la salida una doble comprobación sistemática del sistema de sujeción y de las cargas especiales (p. ej. HEA, AVI, HUM, etc). *A tactile check shall be performed by checking the security of each lock to ensure serviceability. A systematic double-check of the restraint system and of special loads (e.g., heavy (HEA), AVIH, human remains (HUM), etc.) before departure is recommended.*
- 2. Todas las sujetaciones (seguros) del ULD estarán elevadas/activas. *All ULD restraints shall be raised, unless specified by the operating airline procedures.*

Cap. 3, pág. 12-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

3. Las sujetaciones (seguros) del ULD no tienen que levantarse en las bodegas de carga que estén totalmente vacías. *ULD restraints do not have to be raised in cargo holds that are completely empty, unless otherwise specified by operating airline procedures.*
- h) Mientras se carga la bodega a granel, la persona que lleva a cabo la carga del equipaje/carga/correo deberá: *While loading into bulk holds, the person carrying out the loading of baggage/cargo/mail shall:*
1. Realizar la carga de acuerdo con los requisitos del LIR. *Loading in accordance with LIR requirements.*
  2. Cotejar las etiquetas de los carritos para asegurarse de que la carga es correcta. *Cross-check cart labels to ensure the load is correct.*
  3. Comprobar las etiquetas de la carga, el correo y el equipaje para asegurarse del destino o número de vuelo correctos. *Check cargo, mail and baggage labels to ensure correct destination/flight number.*
  4. Asegure que las cargas que tengan fugas o daños en los bultos no sean cargadas en la aeronave y notificar de inmediato al responsable de la supervisión del cargue del avión. Cualquier carga contaminada de mantiene separada. *Ensure any leaking or damaged loads are not loaded and the supervisor is informed immediately. Any contaminated load is kept separately.*
  5. Reconciliar la carga, correo y maletas cargadas por compartimento y destino, según proceda, con objeto de asegurar una identificación correcta antes de la finalización de la hoja de carga LIR. *Reconcile loaded cargo, mail and baggage by compartment and destination, as appropriate, in order to ensure correct identification before finalizing the LIR loading sheet.*
  6. Cargar los artículos de acuerdo con las etiquetas de tratamiento y asegurarse de que las etiquetas queden visibles durante la descarga. *Load items according to treatment labels and ensure labels are visible during unloading.*
  7. Cerciorarse de que la carga a granel ha sido correctamente sujetada. *Make sure that the bulk cargo has been properly secured.*
  8. Asegúrese que toda la carga que requiere de tratamiento especial está bien amarrada para que no se desplace y que se han cerrado todas las redes necesarias. Véase el 3.13 *Ensure applicable special load items are tied down (see 3.13) or otherwise secured in accordance with operating airline requirements.*
  9. Colocar, cerrar o bloquear los separadores de compartimento, redes para barreras de puerta de carga y asegurarse que la carga está afianzada según lo necesario una vez que se ha completado la carga de los compartimentos o bodega. *Install/close/secure compartment/bay divider nets, barrier nets, fire curtains, door nets and stanchions, as applicable.*
  10. Asegurar que se obtiene la separación necesaria entre la carga y el techo de la bodega del avión para evitar obstrucciones o daños al sistema de detección de humos o antiincendios del avión (dos pulgadas al techo). *Ensure the necessary clearance between the load and aircraft hold ceiling is achieved to avoid any obstruction or damage to aircraft smoke detector/fire suppression system.*



11. Las cargas se apilarán correctamente para conseguir el máximo volumen. *Loads shall be correctly stacked to achieve maximum volume.*
12. Confirmar al responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión, el estado de esta, confirmando la carga de acuerdo con la edición final del LIR y que la carga está segura, las mallas separadoras de compartimento, las redes de barrera para puertas de la bodega instaladas. *Confirm to the person responsible for the loading supervision, the status of this, confirming the loading in accordance with the final edition of the LIR and that the cargo is safe, the cargo holds compartment separator meshes, the doors barrier nets were installed.*

Nota: Cualquier cambio de información de la carga entre el LIR y la realidad (p. ejemplo, cambios en las cifras de maletas de transferencia, cifras de la carga, etc) deberán comunicarse a la persona responsable de la tarea de cálculo de peso y centrado (peso y balance) tan pronto como se advierta, con el objetivo de evitar sobrecargas innecesarias en la aeronave, problemas de peso y centrado y presiones de última hora. *Note: Any changes in loading information between the LIR and reality (e.g. changes in transfer bag figures, cargo figures, etc.) must be communicated to the dispatcher (weight and balance) as soon as it is noticed, with the aim of avoiding unnecessary overloads on the aircraft, weight and balance problems and last minute pressures.*

**Precaución - Caution:**

Para facilitar el control del cargado para el despacho y el cumplimiento de itinerarios, se ha establecido que se deben dictar cierre parcial de bodegas con información de carga, correo, KOB, Kit cobijas y el equipaje ya abordado e informar finales de bodegas al despacho antes del remolque del avión en los siguientes tiempos. *To facilitate the loading control for dispatch and compliance with schedules, it has been established that partial clearance of holds must be provided with information on cargo, mail, KOB, blanket kit and luggage already boarded and inform final clearance to the dispatcher before of the pushback in the following times.*

Si el medio de comunicación primario con el Despacho presenta fallas (FM Mobile donde esté implementado), se debe establecer comunicación por medio de la línea telefónica más cercana o el medio más expedito disponible en cada aeropuerto. *If the primary communication system with Dispatch fails (FM Mobile where has been implemented), communication must be established through the closest telephone line or the most expeditious means available at each airport.*

Actividad - <i>Activity</i>	Tiempo antes del STD – <i>Time before STD</i>
Cierre parcial de bodegas - <i>Partial cargo hold clearance</i>	-15
Finales de rampa – <i>Final ramp clearance</i>	-5

13. Cerciorarse de que las redes de seguridad para puertas están debidamente cerradas.

**Precaución / Caution:**

1. Entre la descarga y la carga, las redes deben asegurarse dentro del avión y no deben colgar hacia fuera, para evitar enredos y enganches por el fuselaje, sobre todo en condiciones meteorológicas adversas. *Between unload and onload, compartment nets shall be secured inside aircraft compartments and not left hanging outside to avoid clips and attachment points striking the fuselage, especially during adverse weather.*
2. Asegúrese que en el área de rampa no existen pallets de madera o plástico después de completar la carga o descarga que se conviertan en FOD. *Ensure the ramp area is clear of all wooden and/or plastic pallets and other load related material after completion of loading or unloading.*

**3.12.5 Códigos de Cargado/Descargue – *Loading/unloading codes***Cat: Categoría – *Category*

<b>Código</b>	<b>Cat</b>	<b>Definición del Código - <i>Code definition</i></b>
AOG	E	Avión en tierra, partes de avión para auxilio. <i>Urgent Aircraft Spares (Aircraft On Ground)</i>
AVI	C	Animales Vivos. <i>Live animals</i>
BC	B	Equipaje prioritario. <i>Priority baggage</i>
BL	B	Equipaje Local. <i>Local baggage</i>
BT	B	Equipaje Transito. <i>Transfer baggage</i>
BY	B	Equipaje regular. <i>Regular baggage</i>
COM	M	Correo de Compañía. <i>Company material</i> <i>Copia_no_controlada</i>
CSU	E	Materiales de la compañía diferentes a AOG, Incluye administrativo para ser desembarcado en la estación. <i>Company materials other than AOG, includes administrative to be unloaded at the station.</i>
DIP	C	Correo Diplomático. <i>Diplomatic mail</i>
EAT	C	Comisariato para el siguiente vuelo o para ser desembarcado en la próxima estación. <i>Catering for the next flight or to be disembarked at the next station</i>
EIC	E	Equipo en compartimiento. <i>Equipment in Compartment</i>
FKT	E	Kit de vuelo. <i>Flight kit</i>
HUM	C	Restos Humanos. <i>Human remains</i>
ICE	C	Dióxido de Carbono sólido (Hielo Seco). <i>Dry ice</i>
LOB	C	Equipaje sin acompañar (Puede ser usado para cargo bag, efectos personales, etc). <i>Unaccompanied luggage (Can be used for cargo bag, personal effects, etc).</i>
MAG	C	Materiales Magnetizados. <i>Magnetized material</i>

<b>Código</b>	<b>Cat</b>	<b>Definición del Código - <i>Code definition</i></b>
RCM	C	Sustancias Corrosivas. <i>Corrosive material</i>
RDS	C	Sustancias Biológicas, Categoría B (UN3373). <i>Biological substance, Category B</i>
RFG	C	Gases Inflamables. <i>Flammable gas</i>
RFL	C	Líquidos Inflamables. <i>Flammable liquid</i>
RFS	C	Solidos Inflamables. <i>Flammable solid</i>
RFW	C	Peligrosos al Mojarse. <i>Dangerous when wet</i>
RIS	C	Sustancias Infecciosas. División 6.2. <i>Infectious substance, division 6.2</i>
RLI	C	Baterías Ion Litio <i>Lithium batteries: Class 9 UN3481, section I</i>
RLM	C	Baterías Metal Litio. <i>Lithium metal batteries: Class 9 UN3491, section I</i>
RMD	C	Mercancías peligrosas misceláneas. <i>Miscellaneous dangerous goods</i>
RNG	C	Gases NO Inflamables, No Tóxicos (líquido criogénico). <i>Non-flammable, non-toxic gas (and cryogenic liquid)</i>
ROP	C	Peróxidos Orgánicos. <i>Organic peroxides</i>
ROX	C	Sustancias Oxidantes. <i>Oxidizer</i>
RPB	C	Sustancias Toxicas. <i>Toxic substance</i>
RPG	C	Gases Tóxicos. <i>Toxic gas</i>
RRW	C	Radioactivos Categorías I. <i>Radioactive material I-White</i>

Capítulo 3 – Operaciones de Escala  
Chapter 3 - Aircraft TurnaroundSección 12 – Cargado de la aeronave  
Section 12 - Cargo Loading

Código	Cat	Definición del Código - <i>Code definition</i>
OBC	C	Carga General. <i>General cargo</i>
OCB	C	Courier abordo. <i>Mail onboard</i>
PEF	C	Carga Perecedera (Flores-Vegetales o cualquier clase de plantas). <i>Perishable flowers</i>
PEM	C	Carga Perecedera (Cualquier Alimento diferente a Mariscos). <i>Perishable meat</i>
PER	C	Carga Perecedera (Que no sea Alimento, pescado o plantas). <i>Perishable cargo</i>
PES	C	Carga Perecedera (Pescado Fresco o Congelado, cualquier producto del mar. <i>Perishable seafood</i>
PPH	C	Farmacéuticos transportados de 10 a 30°C en contenedores no refrigerados. <i>Pharmaceuticals transported at 10 to 30C in non-refrigerated containers</i>
RCL	C	Líquidos Criogénicos. <i>Cryogenic liquid</i>

Código	Cat	Definición del Código - <i>Code definition</i>
RRY	C	Radioactivos Categorías II y III. <i>Radioactive material II-yellow and III-yellow</i>
RSB	C	Polímeros. <i>Polystyrene beads</i>
RXS	C	Explosivos clase 1.4S. <i>Explosives clase 1.4S</i>
RSC	C	Sustancia espontáneamente combustible, división 4.2. <i>Spontaneously combustible, división 4.2</i>
VAL	C	Valores. <i>Valuable Cargo</i>
VIC	C	Carga Premium, Prioritaria. <i>Premium cargo</i>
XCS	C	Correo general y carga expresa incluyendo correo nacional, utilizado para Courier, rapidito y must go cargo. Se tiene que insertar un comentario especificando el tipo. <i>General mail and express cargo including national mail, used for Courier, quickie and must go cargo. A comment must be inserted specifying the type.</i>

Cap. 3, pág. 12-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Códigos de cargas especiales - <i>Cargo Special Loads Codes</i>		
<b>Code</b>	<b>Description</b>	<b>Descripción</b>
AOG	<i>Urgent Aircraft Spares (Aircraft On Ground)</i>	Partes de Aeronaves
AVF	<i>Tropical Fish</i>	Peces tropicales
AVI	<i>Live animals</i>	Animales Vivos
BIG	<i>Outsize Cargo</i>	Carga Sobredimensionada
EAT	<i>Foodstuff for human consumption</i>	Alimentos para consumo Humano
EIC	<i>Equipment in Compartiment</i>	Equipo en compartimiento
ESAB	<i>ESAN en bodega de carga</i>	ESAN in cargo hold
FIL	<i>Undeveloped film</i>	Película en desarrollo
FSH	<i>Live fish</i>	Peces Vivos
HEA	<i>Heavy item (above 150kg)</i>	Objeto pesado
HEG	<i>Hatching eggs</i>	Huevos
HUM	<i>Human remains</i>	Restos Humanos
ICE	<i>Dry ice</i>	Hielo seco
LHO	<i>Live Human Organs</i>	Órganos Humanos
MAG	<i>Magnetic</i>	Material Magnético
MUW	<i>Munitions of war</i>	Municiones de Guerra
NWP	<i>Newspapers</i>	Periódicos
OBX	<i>Obnoxious cargo</i>	Carga que puede contaminar su contenedor
OHG	<i>Overhanging item</i>	Objeto saliente de su contenedor
PEF	<i>Perishable flowers</i>	Carga Perecedera: Flores
PEM	<i>Perishable meat</i>	Carga Perecedera: Carne
PEP	<i>Perishable fruit and vegetables</i>	Carga Perecedera: Frutas y Verduras
PER	<i>Perishable cargo</i>	Carga Perecedera
PES	<i>Perishable seafood</i>	Carga Perecedera: Comida de Mar
RCL	<i>Cryogenic liquids</i>	Líquidos Criogénicos
RCM	<i>Corrosive material</i>	Material Corrosivo
RFG	<i>Flammable gas</i>	Gas Inflamable
RFL	<i>Flammable liquid</i>	Líquido Inflamable
RFS	<i>Flammable solid</i>	Sólido Inflamable

<b>Códigos de cargas especiales - <i>Cargo Special Loads Codes (Continuación - Continuation)</i></b>		
<b>Code</b>	<b>Description</b>	<b>Descripción</b>
RFW	<i>Dangerous when wet</i>	Peligroso al mojarse
RHF	<i>Harmful – Stow away from food</i>	Material Nocivo - Almacenar lejos de alimentos
RIS	<i>Infectious substance</i>	Substancia infecciosa
RMD	<i>Miscellaneous dangerous goods</i>	Miscláneos
RNG	<i>Compressed gas – Non-Flammable</i>	Gases comprimidos - No inflamables
ROP	<i>Organic Peroxide</i>	Peróxido Orgánico
ROX	<i>Oxidising material</i>	Material oxidado
RPB	<i>Poison</i>	Veneno
RPG	<i>Poisonous gas</i>	Gas Venenoso
RRW	<i>Radioactive category I – White label</i>	Radiactivo Categoría I - Etiqueta Blanca
RRY	<i>Radioactive category II and III – Yellow label</i>	Radiactivo Categoría II - III - Etiqueta Amarilla
RSB	<i>Polystyrene beads</i>	Perlas de Polietileno
RSC	<i>Spontaneously combustible</i>	Espontáneamente Combustible
RXC	<i>Explosive 1.4C (CAO)</i>	Explosivos 1.4C (CAO)
RXD	<i>Explosive 1.4D (CAO)</i>	Explosivos 1.4D (CAO)
RXE	<i>Explosive 1.4E (CAO)</i>	Explosivos 1.4E (CAO)
RXG	<i>Explosive 1.4G (CAO)</i>	Explosivos 1.4G (CAO)
RXS	<i>Explosive 1.4S (CAO)</i>	Explosivos 1.4S (CAO)
SEC	<i>Security item</i>	Artículo de seguridad
SOS	<i>Urgent medical supplies</i>	Provisiones medicas urgentes
VAL	<i>Valuable Cargo</i>	Carga de Valor
WET	<i>Goods in wet ice</i>	Bienes en hielo
XPS	<i>Priority small cargo</i>	Carga pequeña Prioritaria

**3.12.6 Tabla de Prioridad de Embarque de Equipaje y Carga - *Baggage and Cargo Boarding Priority Table***

Orden de cargado	Descripción	Boarding order	Description
1	KOB (Kit Abordo) Según aplique	1	<i>KOB (Kit On Board) as applicable</i>
2	Partes de Mantenimiento (AOG)	2	<i>Maintenance Parts</i>
3	Mercancía Peligrosa (Vacunas)	3	<i>Dangerous goods (Vaccines)</i>
4	Equipaje Libre Permitido Priority	4	<i>Priority Free Allowed Baggage</i>
5	AVI como equipaje ESAB (ESAN en bodega de carga)	5	<i>Life Animal (baggage) ESAB (ESAN in cargo hold)</i>
6	Equipaje de Mano Retirado en Puerta	6	<i>Carry-on baggage taken at the gate</i>
7	Equipaje Libre Permitido	7	<i>Free allowed baggage</i>
8	Carga Garantizada Premium y/o Carga Garantizada Must Go previamente autorizada por el área de Optimización Payload	8	<i>Guaranteed Premium Cargo and/or Guaranteed Must Go Cargo previously approved by payload.</i>
9	Kits de Cobijas	9	<i>Blanket kits</i>
10	Equipaje Permitido Rezagado de vuelos anteriores	10	<i>Free allowed baggage left behind from previous flights</i>
11	Mercancía Peligrosas	11	<i>Dangerous goods</i>
12	Equipaje libre permitido de pasajeros en lista de espera de acuerdo a la aceptación de los mismos	12	<i>Free allowed baggage from Passengers on waiting list according to acceptance thereof</i>
13	Equipaje en lista de espera y Correo	13	<i>Waitlist baggage and mail</i>
14	Carga General	14	<i>General Cargo</i>
15	CO-MAT	15	<i>CO-MAT</i>
16	Equipaje de pasajeros sujetos a espacio (por fuera de la franquicia identificado como condicional) y otros recursos que existan en la estación.	16	<i>Passenger baggage subject to space (outside the allowance, identified as conditional) and other resources at the station</i>

Notas - *Notes:*

- a) Ante cualquier restricción de peso y balance que implique un rezago de equipaje, es necesario establecer comunicación inmediata con el Despachador del vuelo para que verifique con CPC la prioridad del cargue y cada caso sea autorizado de forma particular, siempre buscando afectar lo menos posible a nuestros pasajeros. *In the event of any weight and balance restriction that implies a mishandling baggage, it is necessary to establish immediate communication with the dispatcher to verify with CPC the loading priority and each case to be authorized individually, always seeking to affect as minimum as possible to our passengers.*
- b) El equipaje de mano retirado en puerta debe estar identificado con la etiqueta e incluidos en el sistema CM para los casos en que sea retirado por disponibilidad de espacio en bines. *Carry-on baggage collected at the door must be identified with the bag tag and included at CM system in cases where it is removed due to space availability in overhead bins.*

Cap. 3, pág. 12-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.12.7 Condiciones de cargado de equipajes – *Baggage Loading conditions***

El objetivo es realizar la priorización eficiente del cargue del equipaje en la base de origen de acuerdo con la definición de reglas de segregación que permitan optimizar los tiempos de descargue del equipaje en conexión en la estación Hub de conexiones (BOG). *The objective is to carry out efficient prioritization of luggage loading at the station of departure in accordance with the definition of segregation rules that allow optimizing the unloading times of transfer baggage at HUB BOG.*

**Equipaje Priority – *Priority baggage***

A32S NEO/CEO	A330-200 – B787
<p>Equipaje Priority será cargado en la bodega trasera y en la posición más cercana a la puerta para garantizar su entrega oportuna. <i>Priority Baggage will be loaded in the rear hold and in the position closest to the door to ensure timely delivery.</i></p> <p>En caso de ser autorizado por el despachador se debe enviar en la bodega asignada, ubicándolo en la puerta. <i>If authorized by the dispatcher, it must be sent to the assigned cargo hold, placing it at the door.</i></p>	<p>Equipaje Priority, se debe ubicar en un ULD en la posición más cercana a la puerta para garantizar su entrega oportuna. <i>Priority Baggage must be located in a ULD in the position closest to the door to ensure timely delivery.</i></p> <p>Cuando la cantidad es hasta 20 piezas, el equipaje podrá ser enviado en el compartimiento 5 (bulk), junto con las piezas retiradas en puente de abordaje, sillas de ruedas y coches, para entrega con prioridad. <i>When the quantity is up to 20 pieces, the baggage may be sent in compartment 5 (bulk), along with the pieces removed from the boarding bridge, wheelchairs and strollers, for priority delivery.</i></p>

**Equipaje Otras Prioridades - *Baggage Other Priorities***

A32S NEO/CEO - A330-200 / B787
<p>Otras prioridades en bodegas 1 y 4 en equipos A32S NEO/CEO y bodega 5 (bulk) para A330 y B787. <i>Other priorities in cargo hold 1 and 4 for A32S NEO/CEO and in bulk cargo for A330 and B787.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Animales vivos. <i>Life animals</i></li><li>- Equipaje frágil (debidamente marcado). <i>Fragile baggage (Identify appropriately)</i></li><li>- Coches de bebe. <i>Strollers</i></li><li>- Equipaje crew tag. <i>Crew baggage (Crew tag)</i></li><li>- Equipaje de mano. <i>Carry-on baggage</i></li></ul> <p><b>Nota - Note:</b> Verifique la etiqueta y los requerimientos del pasajero para entregar coches y las sillas de ruedas en banda o en la puerta del avión, según aplique. <i>Check the baggage tag and passenger requirements for delivering strollers and wheelchairs on the conveyor belt or at the aircraft door, as applicable.</i></p>

**Equipaje Clase Económica y Conexiones – *Baggage BY and transfers BT***

<b>CONDICIONES IDEALES A32S NEO/CEO - IDEAL CONDITIONS A32S NEO/CEO</b>	<b>CONDICIONES IDEALES A330-200 / B787 - IDEAL CONDITIONS A330-200 / B787</b>
<p>Disponibilidad total de bodegas para equipajes se recomienda la siguiente distribución: <i>Total availability of cargo holds, the following distribution is recommended:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipaje con destino final se debe embarcar en bodega separada. <i>Baggage with final destination must be loaded in a separate hold.</i></li> <li>- Conexiones en tránsito doméstico hacia Hub BOG bodega separada y única. <i>Connections in domestic transit to Hub BOG separate and in separate hold.</i></li> <li>- Conexiones internacionales bodega separada y única. <i>International connections, separate and unique cargo hold.</i></li> </ul>	<p>Disponibilidad total de bodegas para equipajes se recomienda la siguiente distribución: <i>Total availability of cargo holds, the following distribution is recommended:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ULD exclusivo para equipaje local, ubicar al fondo del compartimiento. <i>Exclusive ULD for local baggage, located at the back of the compartment.</i></li> <li>- ULD exclusivo para equipaje en conexión doméstica COL. <i>Exclusive ULD for transfer baggage domestic COL.</i></li> <li>- ULD para equipaje en conexión hacia un mismo destino y vuelo, ya sea nacional o internacional. <i>Exclusive ULD for transfer baggage with the same destination and flight, whether domestic and international.</i></li> <li>- ULD's de conexiones INTER, deben quedar en la posición más cercana de la puerta, para facilitar su descargue justo después del priority. <i>ULD's of INTER connections must be in the closest position to the door, to facilitate their unload right after the priority.</i></li> </ul>

<b>CONDICIONES RESTRINGIDAS A32S NEO/CEO - RESTRICTED CONDITIONS A32S NEO/CEO</b>	<b>CONDICIONES RESTRINGIDAS A330-200 / B787 - RESTRICTED CONDITIONS A330-200 / B787</b>
<p>Cuando las condiciones de peso y balance no permitan tener disponibilidad total de bodegas, y el cargue se maneje en una sola bodega, los equipajes serán distribuidos de la siguiente forma: <i>When the weight and balance conditions do not allow for total availability of cargo holds, and the cargo is handled in a single cargo hold, the baggage will be distributed as follows:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipaje local se embarca primero al fondo de la bodega. <i>Local baggage is loaded first at the bottom of the cargo hold.</i></li> <li>-Conexiones domésticas COL enseguida del equipaje local. <i>COL domestic connections next to local luggage.</i></li> <li>-Conexiones internacionales enseguida de conexiones nacionales para facilitar su descargue justo después</li> </ul>	<p>Cuando las condiciones de peso y balance no permitan tener disponibilidad total de bodegas, equipo limitado o se requiera colocar conjuntamente equipaje local, y conexiones, se deben distribuir de la siguiente manera: <i>When weight and balance conditions do not allow full availability of cargo holds, limited equipment or it is required to mix local luggage and connections, they must be distributed as follows:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En caso que la base posea equipaje rezagado de vuelos anteriores (Sin reruteo), se debe enviar en un ULD independiente, no se debe mezclar con ningún tipo de equipaje. <i>If the station has pending baggage from previous flights (No rerouting), it must be sent in a separate ULD, it must not be mixed with any type of baggage.</i></li> </ul>

Cap. 3, pág. 12-14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

del priority. <i>International connections next to national connections to facilitate downloading right after priority.</i>	Utilice la Bodega 5 de acuerdo con estas prioridades: <i>Use bulk cargo hold according to the priority:</i> - Equipaje local se embarca primero al fondo de la bodega. <i>Local baggage is loaded first at the bottom of the cargo hold.</i> - Conexiones domésticas Hub BOG enseguida del equipaje local. <i>Domestic transfer COL, next to the local baggage</i> - Conexiones internacionales enseguida de conexiones nacionales para facilitar su descargue justo después del priority. <i>International connections next to national connections to facilitate unloading right after priority.</i>
---	--

### 3.12.8 Vuelos en cabina ancha hacia HUB BOG – *Flights at Wide body aircraft to HUB BOG*

El proveedor operaciones Terrestres/handling debe tener en cuenta las siguientes reglas de segregación: *The ground service provider must take into account the following segregation rules:*

- a. Segregar en un mismo AKE el equipaje que tiene un mismo vuelo de conexión y cuando es un volumen mayor a 15, recordar que la capacidad máxima por AKE son 35 piezas. *Segregate in the same AKE the baggage that has the same connecting flight and when it is a volume greater than 15, remember that the maximum capacity per AKE is 35 pieces.*
- b. Segregar en el siguiente orden de acuerdo con el tipo de conexión: *Segregate in the following order according to connection type:*
- ✓ Conexión con menos de 90 minutos segregar en diferentes AKE los destinos Doméstico Colombia de los destinos Internacionales. *Connection with less than 90 minutes, segregating Domestic Colombia destinations from international destinations into different AKEs.*
  - ✓ Conexión mayor a 90 minutos y menor a 120 minutos debe ir segregado destino doméstico e internacional. *Connections greater than 90 minutes and less than 120 minutes must be segregated into domestic and international destinations.*
  - ✓ Equipaje Priority. *Priority Baggage.*
  - ✓ Conexión mayor a 120 minutos todos los destinos (Early baggage). *Connection greater than 120 minutes to all destinations (Early baggage).*
  - ✓ Equipaje local, destino final BOG. *Local baggage, final destination BOG.*
  - ✓ Los equipajes de mano, sillas de ruedas, coches y animales vivos deben ir en la puerta, con la conexión más corta cuando son pocas piezas de equipaje para ser entregados de inmediato (servicios especiales). *Carry-on baggage, wheelchairs, strollers and live animals and the shortest connection baggage when are some pieces of baggage must be loaded in the bulk cargo door to be delivered immediately (special services).*
  - ✓ No debe mezclarse en un AKE diferentes tipos de conectividades (Doméstico, Inter). *Different types of connectivity (Domestic, Inter) should not be mixed in an AKE.*

Capítulo 3 – Operaciones de Escala  
Chapter 3 - Aircraft TurnaroundSección 12 – Cargado de la aeronave  
Section 12 - Cargo Loading3.12.8.1 Cargado Hacia HUB BOG – *Loadig to HUB BOG*

<b>Cargue en bodega – <i>Loading at cargo hold</i></b>		
1	BT	Equipaje temprano - <i>Early Baggage</i> >120 min
2	BL	Equipaje local destino final BOG – <i>Local Baggage final destination BOG</i>
3	*BT	Equipaje en conexión – <i>Baggage transfer</i> >90 min and <120 min
4	*BS	Equipaje en conexión – <i>Baggage transfer</i> <90 min
5	BC	Prioridad - <i>Priority</i>
6	** AVI-ST-WC-HK-ZZ-HB (Puerta y/o bulk) <i>Door or bulk cargo</i>	

<b>Descargue en bodega – <i>unloading at cargo hold</i></b>		
1	** AVI-ST-WC-HK-ZZ-HB (Puerta y/o bulk) <i>Door or bulk cargo</i>	
2	BC	Prioridad - <i>Priority</i>
3	*BS	Equipaje en conexión - <i>Baggage transfer</i> <90 min
4	*BT	Equipaje en conexión – <i>Baggage transfer</i> >90 min and <120 min
5	BL	Equipaje local – <i>Local Baggage</i>
6	BT	Equipaje temprano - <i>Early Baggage</i> >120 min

## Copia no controlada

\* Debe realizarse la segregación de conexión doméstica de conexión Internacional con priorización el que menor tiempo tenga de conectividad. *You must segregate the domestic from the international connection with priority to the shortest connecting time.*

\*\* Para los vuelos cabina ancha debe ser embarcado en el BULK. *For wide body aircraft use the bulk cargo.*

3.12.9 Mensaje de cargado a la base destino LBM - *Load message to the destination station*

Utilice los siguientes enlaces para acceder a la información del LBM. *Use the following links to access LBM information.*

[IN NE0502 03 INSTRUCTIVO PARA MENSAJE LOAD BAGGAGE MESSAGE LBM](#)

[IN NE0502 04 PLANTILLA LBM AVIANCA](#)

A/C TYPE: A330-200																																																																																															
No de Vuelo: Fecha:	Matricula: Origen:	HORA: Destino:	Lider del Vuelo Rampe																																																																																												
Responsable Envío Mensaje			Guardar como Avianca																																																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Baggage Type</th> <th>Description</th> <th>Baggage Type</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BC</td> <td>Business Class</td> <td>BL</td> <td>Local Bag</td> </tr> <tr> <td>UIC</td> <td>Unaccompanied Children</td> <td>UVA</td> <td>Live Animal</td> </tr> <tr> <td>NFG</td> <td>Containment in Compartment</td> <td>HUM</td> <td>Human Remains</td> </tr> <tr> <td>RNG</td> <td>Flammable gas</td> <td>RFW</td> <td>Dangerous when wet</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Compressed gas</td> <td>RSP</td> <td>Person</td> </tr> </tbody> </table>						Baggage Type	Description	Baggage Type	Description	BC	Business Class	BL	Local Bag	UIC	Unaccompanied Children	UVA	Live Animal	NFG	Containment in Compartment	HUM	Human Remains	RNG	Flammable gas	RFW	Dangerous when wet		Compressed gas	RSP	Person																																																																		
Baggage Type	Description	Baggage Type	Description																																																																																												
BC	Business Class	BL	Local Bag																																																																																												
UIC	Unaccompanied Children	UVA	Live Animal																																																																																												
NFG	Containment in Compartment	HUM	Human Remains																																																																																												
RNG	Flammable gas	RFW	Dangerous when wet																																																																																												
	Compressed gas	RSP	Person																																																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">FORWARD</th> </tr> <tr> <th>FORWARD</th> <th>Pallet</th> <th>Type</th> <th>Detalle Conex</th> <th>Otv</th> <th>Conexión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>14L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>15L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>21L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>21R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>22L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>22R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>23L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>23R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						FORWARD						FORWARD	Pallet	Type	Detalle Conex	Otv	Conexión	11L						12L						12R						13L						13R						14L						15L						21L						21R						22L						22R						23L						23R					
FORWARD																																																																																															
FORWARD	Pallet	Type	Detalle Conex	Otv	Conexión																																																																																										
11L																																																																																															
12L																																																																																															
12R																																																																																															
13L																																																																																															
13R																																																																																															
14L																																																																																															
15L																																																																																															
21L																																																																																															
21R																																																																																															
22L																																																																																															
22R																																																																																															
23L																																																																																															
23R																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">AFTER</th> </tr> <tr> <th>AFTER</th> <th>Pallet</th> <th>Type</th> <th>Detalle Conex</th> <th>Otv</th> <th>Conexión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>31L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>32L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>32R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>33L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>33R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>41L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>41R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>42L</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>42R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>43R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						AFTER						AFTER	Pallet	Type	Detalle Conex	Otv	Conexión	31L						32L						32R						33L						33R						41L						41R						42L						42R						43R																							
AFTER																																																																																															
AFTER	Pallet	Type	Detalle Conex	Otv	Conexión																																																																																										
31L																																																																																															
32L																																																																																															
32R																																																																																															
33L																																																																																															
33R																																																																																															
41L																																																																																															
41R																																																																																															
42L																																																																																															
42R																																																																																															
43R																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>BULK</th> <th></th> <th>Cantidad</th> <th>Motivo</th> <th>Bag tag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BULK</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						BULK		Cantidad	Motivo	Bag tag	BULK					BULK					BULK					BULK																																																																					
BULK		Cantidad	Motivo	Bag tag																																																																																											
BULK																																																																																															
BULK																																																																																															
BULK																																																																																															
BULK																																																																																															
Observaciones																																																																																															

Ejemplo de LBM cabina ancha – *Example of LBM for Wide body*

Cap. 3, pág. 12-16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Precaución - Caution:**

El reporte LBM puede ser sustituido por un documento equivalente de acuerdo con el sistema de reconciliación implementado en cada estación, puede ser tanto manual como automático.

*The LBM report can be replaced by an equivalent document according to the reconciliation system implemented at each station, it can be both manual and automatic.*

La principal información en el LBM la es la siguiente: *The main information in the LBM is the following:*

1. Fecha de salida del vuelo. *Flight departure date.*
2. Utilizar el formato de acuerdo con el avión (Cabina ancha y cabina angosta). *Use the format according to the airplane (wide body and narrow body)*
3. Colocar correctamente las siglas del tipo de equipaje que va en cada contenedor o bodega (BL, BC, BT). *Correctly place the initials of the type of luggage that goes in each container or hold (BL, BC, BT)*
4. Colocar el número de piezas y destino que va en cada bodega o contenedor AKE ej: AV9324 MDE (1). *Enter the number of pieces and destination that goes in each cargo hold or container AKE ex: AV9324 MDE (1)*
5. Colocar la cantidad de equipaje BC y segregue las que terminan en Bogotá. *Enter the amount of luggage BC and segregate those that end in Bogotá.*
6. Todo equipaje embarcado debe estar relacionado por sistema de reconciliación e ingresado correctamente en CM (evita discrepancias y reprocesos). *All embarked baggage must be on reconciliation and CM systems (avoid discrepancies and reprocessing).*
7. Reportar la carga es requerida para la planeación de los recursos en equipo y personal. *Reporting the cargo is required for the planning of equipment and personnel resources.*
8. Reportar cualquier eventualidad que se les presente en el cargue. En el formato en la casilla de observaciones (minimiza las demoras en el descargue y el servicio). *Report any eventuality that arises during loading. In the format in the comments box (minimizes download and service delays).*
9. Equipaje especial debe ir relacionado con las siglas correspondiente en los comentarios y especificar la bodega. *Special luggage must be related to the corresponding acronym in the comments and specify the cargo hold.*
10. Reportar los equipajes que vengan con algún daño o apertura de equipaje para prever alguna exposición del contenido. *Report baggage that comes with any damage or opening of baggage to prevent any exposure of the contents.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 12-17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.13 Sujeción de la carga - *Securing of Load* (IGOM 4.5.7) (GRH 3.4.1) (GRH 3.4.15)****3.13.1 Reglas generales - *Securing of Load - General Rules* (IGOM 4.5.7.1)**

Cuando se transporta una carga en un avión, estará sujeta de forma que: *When transporting a load in an aircraft, it shall be secured such that it shall not:*

- a) No deberá desplazarse durante el vuelo, lo cual podría afectar peligrosamente a la distribución del peso y el centrado del avión. *Move during the flight, which could dangerously affect the weight and balance of the aircraft.*
- b) No deberá causar daños a la estructura del avión ni a otras partes importantes del mismo. *Cause damage to the aircraft structure or other important parts of the aircraft.*
- c) No deberá causar daños a otras cargas ni recibir daños. *Cause damage to another load or become damaged itself.*
- d) En caso de aterrizaje de emergencia, ni los pasajeros, ni la tripulación de vuelo deberían resultar lesionados debido a la carga. *Cause injury to passengers and crew in case of an emergency landing.*
- e) No ocasione lesiones al personal de handling en tierra durante la carga y descarga. *Cause injury to ground handling personnel during loading and unloading.*

Copia\_no\_controlada

**3.13.2 Compartimientos para las mercancías a granel - *Bulk Compartments* (IGOM 4.5.7.2)**

- a) La carga en los compartimientos a granel se encuentra sujetada por redes separadoras en las puertas y redes para dividir los compartimentos. Asegúrese que los siguientes objetos estén siempre bien amarrados: *The load in bulk compartments is generally secured by door nets and sector divider nets. Ensure the following items are always secured:*

1. Barriles o bidones que contienen líquidos. *Barrels or drums filled with liquids.*
2. Jaulas o cajas con animales vivos (AVIH). *Cages or boxes with AVIH.*
3. Unidades pesadas (HEA) que pesen 150 kg (330 lb) o más. *HEA pieces weighing 150 kg (330 lb.) or more.*
4. Ataúdes con restos humanos (HUM). Ver también numeral 3.13.4. *Coffins with HUM. See also section 3.13.4.*

**Precaución - Caution:**

No cargue equipaje ni otros envíos encima del ataúd. *Do not load baggage or other shipments on top of the coffin.*

5. Mercancías peligrosas (véase 3.13.2.4). *Dangerous goods. (See 3.13.2.4)*
6. Dispositivos de ayuda a la movilidad motorizados. *Powered mobility aids.*
7. Carga que requieran distribución de peso (Cargas pesadas con estibas). *Loads that need spreading.*
8. Cargas frágiles. *Fragile loads.*

**Precaución - Caution:**

Cualquier pieza de carga que pese más de 200 kg no será abordada, esto aplica para carga a granel. *Any piece of cargo weighing more than 200 kg will not be loaded, this applies to bulk cargo.*

Informar a todas las áreas operacionales sobre las restricciones de peso máximo de carga a granel en algunas estaciones de la red. *Inform all operational areas about the maximum weight restrictions for bulk cargo at some stations in the network.*

Estación / Station	Max peso individual / Max loading weight of individual package
EZE	80 kg
MVD	150 kg
SCL	100 kg



Carga a granel (paquete individual) con peso superior a lo indicado en la tabla NO debe ser embarcado hacia dichas estaciones en vuelo directo o conexión, dado que, por restricciones locales no se permite la manipulación de cargas superiores a dicho peso. *Bulk cargo (individual package) with a weight greater indicated at the table must NOT be loaded to these stations on a direct or connecting flight, due to local restrictions.*

**Restricciones para embarques desde – hacia MIA, SFO, IAD y JFK - Restrictions for bulk cargo at operation from - to MIA, SFO, IAD y JFK**

Peso máximo por bulto será de 68 kilos (150lbs). *Maximum weight per package shall be 68 kg (150lbs).*

Manipulación de bultos de máximo 34 kilos (75lbs) por persona. *Handling packages up to 34 kg (75lbs) per person.*

Para embarques superiores a 34 kilos se deberá enviar prealerta - 24 horas antes del ETD al equipo de rampa y al equipo de carga de las estaciones. Esto también aplicará para embarques con múltiples piezas. Ejemplo: 75 bultos con 34 kilos por pieza. *The packages greater than 34 kilos must issue a prealert - 24 hours before the ETD to the ramp team and the stations responsible team (see contact matrix). This will also apply for shipments with multiple pieces. For example: 75 packages with 34 kilos per piece.*

Si el bulto es un SKID, valide si el contenido puede ser segregado para minimizar las restricciones de peso. Para estos casos se deberá informar a la estación de destino para su posterior paletización. (Responsable Líder de carga de la estación). *If the shipment is a SKID, validate whether the content can be segregated to*

Cap. 3, pág. 13-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*minimize the weight restrictions mentioned above. In these events the Cargo leader must notifies to the station of origin or destination for its subsequent palletizing. (Cargo station Leader is the responsible).*

Solo se autorizan piezas de hasta 100 kgs de pescado saliendo de UIO y GYE hacia MIA, SFO y JFK. *Only it is authorized pieces of up to 100 kgs of fish from UIO and GYE to MIA, SFO and JFK.*

Estas restricciones NO aplicaran para embarques HUM. *These restrictions will NOT apply to HUM shipments.*

- b) Las cargas siguientes no se desplazarán verticalmente hacia arriba ni horizontalmente durante el vuelo. Si el volumen disponible del compartimiento o de la sección provista de una red no se llena en todo su volumen (tres cuartos de su altura) con la carga, se necesita una sujeción adicional para: *The following loads shall not move vertically or horizontally during flight. If the available volume of the compartment or net section is not volumetrically filled (three quarters of the height) with load, additional securing is necessary for:*
1. Las cargas que son sensibles a los golpes o vuelcos. *Loads that are sensitive against shocks or tilting.*
  2. Carga húmeda. *Wet cargo*
  3. Bultos de alta densidad. *High-density packages.*
  4. Tuberías, tubos, barras, vigas, planchas, postes u otros objetos punzantes. *Pipes, tubes, bars, beams, planks, poles or other objects of a penetrating nature.*
- c) Si los bultos de mucha longitud no caben en una sección con red y la red separadora no puede ser cerrada correctamente, deberá dejarse colocada la sección parcial de la malla y asegurarse con correas adicionales, si la red de la siguiente sección no la mantiene en su lugar. Se podrá asegurar también con cargas o equipajes a los lados que aseguren que no tendrá desplazamiento. *If long pieces do not fit into one net section and the divider net cannot be closed correctly, the partial section of net should be left in place and secured with additional straps if the netting of the next section does not hold it in place. It can also be secured with loads or luggage on the sides that ensure that it will not move.*
- d) Para las sillas de ruedas y los dispositivos de ayuda a la movilidad con batería, asegúrese de que: *For battery-powered wheelchair and mobility devices ensure:*
1. Se cargan o descargan de modo que se evite una activación accidental durante el transporte y que los terminales de las baterías queden protegidos de cortocircuitos (véase el manual de DG de Avianca). *It is loaded/unloaded in such a manner that prevents unintentional activation during transport and the battery terminals shall be protected from short circuits (refer to IATA DGR).*
  2. La batería o bien está protegida de manera adecuada contra daños por el diseño del dispositivo de ayuda a la movilidad y fijada de manera segura al dispositivo con los circuitos eléctricos aislados según las instrucciones del fabricante; o bien. *The battery is either adequately protected against damage by the design of the mobility aid and securely attached to the wheelchair/device, isolating the electrical circuits according to the manufacturer's instructions, or*
  3. Ha sido retirada de la ayuda a la movilidad siguiendo las instrucciones del fabricante. *Removed from the mobility aid following the manufacturer's instructions.*

Nota: Las sillas de ruedas o los dispositivos de ayuda a la movilidad con batería para el uso de pasajeros se clasifican en tres categorías principales según el tipo de batería que alimenta el dispositivo, tal como se define en los apartados del manual de DG de Avianca y los numerales 2.3.2.2 al 2.3.2.4 del manual DGR de IATA.

*Note: Battery-powered wheelchairs or mobility devices for use by passengers are classified in three main categories, based on the battery type that powers the device as defined in DGR Manual 2.3.2.2-2.3.2.4*

Cap. 3, pág. 13-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

4. Que no ruede al subir en posición vertical por la cinta transportadora de carga. Si hace falta inclinar el dispositivo, asegurarse de tener el consentimiento del pasajero e inclinarlo únicamente del lado que no tiene los controles del dispositivo. It does not roll when moving up the loading belt in an upright position.  
*If tilting is necessary, ensure the passenger has consented and can only be tilted on the side without the device controls.*
5. Se asegurará de modo que no se mueva en el compartimento de carga, usando correas, amarres u otros dispositivos de contención. *It shall be secured against movement in the cargo compartment, by use of straps, tie-downs or other restraint devices.*
6. Las ayudas a la movilidad, incluidas las baterías, los cables eléctricos y los controles, deben protegerse contra cualquier daño, incluyendo daños causados por el desplazamiento del equipaje, correo y carga. *The mobility aid, including batteries, electrical cabling and controls shall be protected from damage, including damage caused by the movement of baggage, mail and cargo.*
7. No se almacenará ninguna ayuda a la movilidad con batería junto con artículos de carga a granel dentro de un elemento unitario de carga (ULD) ni con otras cargas encima. *Any battery-powered mobility aid shall not be stowed together with loose loaded (bulk) items within a unit load device (ULD), or other loads loaded on top.*

**Notas - Note:****Copia\_no\_controlada**

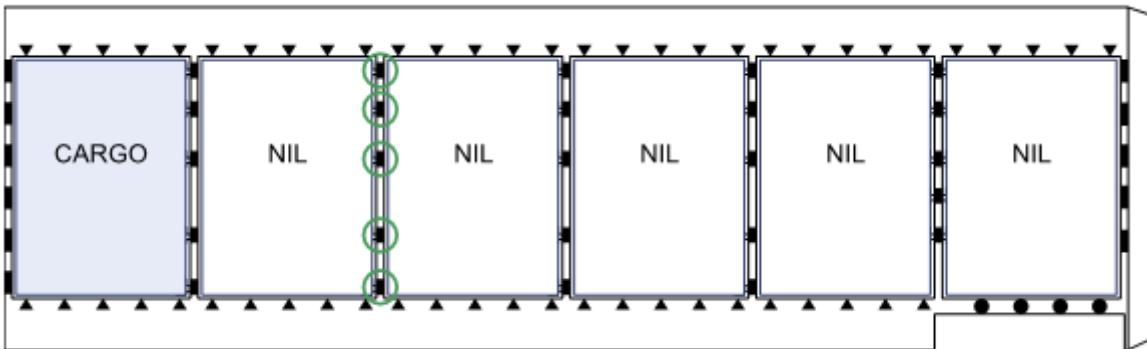
1. Al asegurar una ayuda a la movilidad, use puntos de amarre, mantenga el dispositivo en posición vertical cuando sea posible, asegure el dispositivo de movilidad usando el chasis, evite inclinar el dispositivo de movilidad innecesariamente, asegúrese de que se mantiene una distancia adecuada durante la carga y descarga, evite apretar en exceso las correas de amarre u otros dispositivos de contención, cárguelo en último lugar cuando sea posible. *When securing, use tie-down points, keep the mobility aid in an upright position where possible, secure the mobility aid using the base frame, avoid unnecessary tilting of the mobility aid, ensure adequate clearance when loading/unloading, avoid over-tightening tie-down straps or other securing devices, load last when possible.*
2. Debe informarse al piloto al mando sobre la ubicación de las ayudas a la movilidad con baterías instaladas, las baterías extraídas y las baterías de repuesto. *The PIC shall be informed of the location of the mobility aid with installed batteries, removed batteries and spare batteries.*

**3.13.3 Sujeción de los ULD - Securing of ULDs (GOM 4.5.7.3)**

- a. Los ULD deberían estar sujetados por un sistema de retención (seguros) en el piso del compartimiento. En caso de unidades de retención/seguros, ausentes o inservibles consulte al Despacho y mantenimiento para verificar posibles restricciones. *ULDs should be secured by a ULD restraint system on the compartment floor. Refer to the operator's GOM for relevant information on applicable ULD configurations, loading and restraint systems for each aircraft type. Observe the handling instructions of the operator in the case of missing or unserviceable restraints.*

**Precaución:**

Si hay posiciones de carga vacías, como mínimo, los sistemas de retención/seguros de la parte delantera y trasera vacía del ULD deben subirse. *If there are empty loading positions, as a minimum, the restraints of the empty position forward or aft of the ULD shall be raised. Refer to the operator's GOM for guidance on the specific aircraft type.*

**Precaución:**

Las seguros/sujecciones para asegurar ULD's no tienen que levantarse en las bodegas de carga que estén totalmente vacías. *ULD restraints do not have to be raised in cargo holds that are completely empty.*

- b. En casos especiales, los palets pueden estar amarrados como un palet flotante con correas hacia puntos de anclaje en la estructura del avión. *In special cases, pallets can be tied down as a floating pallet with straps to tie-down points on the aircraft structure.*

Copia no controlada

### 3.13.4 Cargas amarradas - *Tie-Down Loads* (IGOM 4.5.7.4)

#### Definición de las fuerzas - *Definition of forces*

Ate las cargas adecuadamente en el avión para resistir las siguientes fuerzas durante el despegue, el vuelo y el aterrizaje. *Properly tie down the loads on board the aircraft to withstand the following types of forces during takeoff, flight and landing.*

Fuerza - <i>Force</i>	Definición - <i>Definition</i>
Hacia adelante - <i>Forward</i>	Fuerzas horizontales efectivas durante el aterrizaje y los ángulos inclinados de descenso. <i>Horizontal forces effective during landing and steep angles of descent</i>
Hacia atrás - <i>Backward</i>	Fuerzas horizontales efectivas durante el despegue y los ángulos inclinados de ascenso. <i>Horizontal forces effective during takeoff and steep angles of climb</i>
Lateral - <i>Sideward</i>	Fuerzas horizontales efectivas durante el aterrizaje agitado, la turbulencia y los giros cerrados. <i>Horizontal forces effective during rough landing, turbulence and close turns</i>
Hacia arriba - <i>Upward</i>	Fuerzas verticales efectivas durante el aterrizaje y fuerte turbulencia en vuelo. <i>Vertical forces effective during landing and heavy turbulence in flight</i>

Según la situación del vuelo, las fuerzas máximas pueden ser mayores que la fuerza de gravedad normal de 1 g. Sujete todas las cargas para protegerlas de las diferentes fuerzas, de conformidad con el factor de gravedad («g-factor»). *Depending on the flight situation, the forces described above can be stronger than normal gravity force of 1 g. Secure all loads against the different forces according to the gravity factor (g-factor).*

En general, el apilado de los ULD se realiza con una red que limita las fuerzas que actúan sobre la carga. *In general, the pallet build-up is done with a net that restrains the load against all forces.*

### Cómo sujetar la carga con cintas o cuerdas - Tie-down of load with straps or ropes

Si el sistema de retención primario de la carga se efectúa con cintas, la sujeción debe ser realizada según AHM 311 o ULDR (OS 6/07). *If the primary restraint of the load is done by straps, tie-down must be carried out according to AHM 311 or ULDR (OS 6/07).*

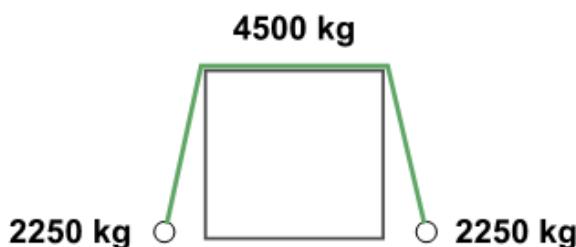
No se permite el uso de material de retención de diferentes capacidades. *The usage of tie-down material with different capacities is not allowed.*

Existen dos formas de asegurar un bulto con cuerdas o correas de sujeción: *There are two ways to secure a package with tie-down ropes or straps:*

(a) Atado/Amarre a través del bulto o alrededor del mismo (**atado enlazado**). *Lashing across or around a package (embraced lashing)*

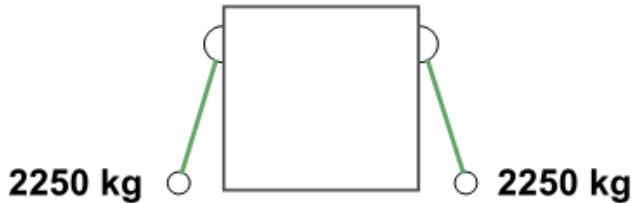
El método de atado enlazado con correas o cuerdas de atado es para abrochar la cinta o la cuerda de un punto de atado a través o alrededor de la carga hacia un segundo punto de atado en el lado opuesto. Una correa fijada a los puntos de amarre en los lados opuestos de la carga está calificada para el doble de su capacidad de carga. *The embraced lashing method with tie-down straps or ropes fastens the strap or rope from one tie-down fitting across or around the load to a second tie-down fitting on the opposite side.*

Por ejemplo, una correa ETSO/TSO-C172 que está calificada para una capacidad de retención de 2 250 kg (5.000 lb) proporcionará hasta el máximo de 4 500 kg (10.000 lb) de carga para un amarre estándar. *A strap attached to the fittings on opposite sides of the load is rated to hold twice its ultimate load capacity. For example, an ETSO/TSO-C172 strap with 2,250 kg (5,000 lb.) rated restraint capacity will provide up to a maximum 4,500 kg (10,000 lb.)*



b. Atado/Amarre directamente fijado al bulto (**amarre directo**). *Lashing directly fastened to the package (direct lashing)*.

Si una correa de amarre está fijada directamente a la carga con un punto de anclaje, la capacidad de retención total de la correa (por ejemplo, una correa ETSO/TSO-C172 con una carga total de 2 250 kg (5 000 lb)) se aplicará. *If a tie-down strap is directly fastened to the load with one tie-down fitting, the ultimate restraint capacity of the strap (e.g., an ETSO/TSO-C172 strap with 2,250 kg (5,000 lb.) ultimate load) will apply.*



### 3.13.5 Uso de material de amarre - *Use of Tie-Down Material* (IGOM 4.5.7.5)

Cerciórese de que el material del que están hechos los amarres está en buenas condiciones de uso. *Make sure the tie-down material is in serviceable condition.*

#### (a) Cuerdas de atado - *Tie- Down Ropes*

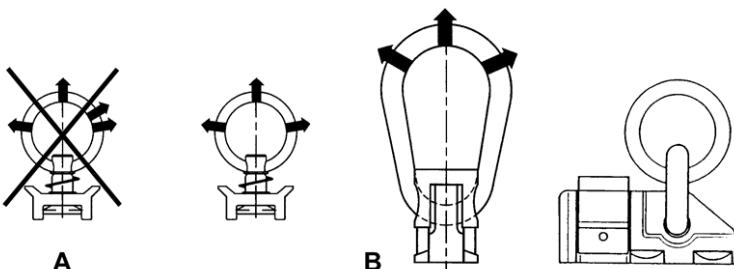
1. Sujete las cuerdas de atado a los rieles o los grilletes instalados en el piso del avión. *Fix tie-down ropes to the aircraft floor tracks or tie-down fittings.*
2. Asegúrese de que los extremos superpuestos de las cuerdas de atado son suficientemente largos y que no se soltarán en el caso de sobretensión repentina. *Make sure the overlapping ends of the tie-down ropes are long enough and will not loosen in the case of sudden stress.*
3. Sujete las cuerdas de atado a las argollas de sujeción de tal manera que puedan ser fácilmente aflojadas para descarga. *Fix the tie-down ropes to the tie-down rings in a way that they may be easily loosened for unloading.*
4. No sujeté las cuerdas de atado a otras partes del avión. *Do not fix tie-down ropes to other parts of the aircraft.*
5. No utilice los mismos puntos de anclaje para el atado que ya han sido usados para fijar las redes de separación. *Do not use the same attachment points for lashing to secure the net sector divider nets.*



#### b) Puntos de anclaje para el atado - *Tie- Down Fittings*

Un solo punto de anclaje para el atado puede recibir hasta tres cintas/cuerdas en tres direcciones de retención diferentes (una hacia arriba y dos en dirección opuesta a la horizontal). Las fuerzas generadas por la carga nunca pueden actuar en más de una dirección al mismo tiempo; por lo tanto, un anclaje nunca será presionado por más de una correa/cuerda al mismo tiempo. Por lo tanto, un anclaje nunca puede recibir más de una correa/cuerda en la misma dirección. *A single tie-down fitting may receive up to three straps/ropes in three different restraint directions (one up and two opposite horizontal directions). Forces generated by the load can never act in more than one direction at the same time; thus, the fitting will never be pulled by more than one strap/rope at the same time.*

time. Therefore, never attach more than three straps/ropes to the same fitting and never more than one strap/rope in the same direction.

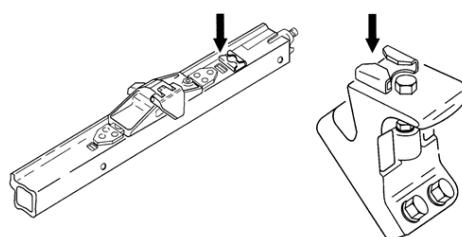


Alfanumérico – Alpha-Numeric	Descripción - Description
A	Prohibido - <i>Forbidden</i>
B	Permitido - <i>Allowed</i>

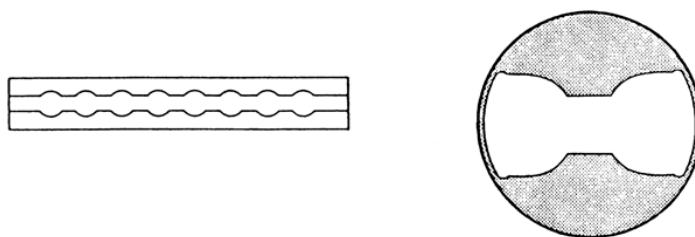
Sujete las argollas de amarre al piso del avión solamente en los puntos de anclaje de amarre o a los rieles de amarre. *Fix tie-down rings to the aircraft floor only at tie-down points or to tie-down tracks.*

Distribuya, de manera equilibrada, los puntos de anclaje de las argollas de amarre (de manera equidistante) a lo largo de la pieza. *Distribute the attachment points of the tie-down rings evenly (nearly equal distances) over the length of the piece.*

Ejemplo de puntos de fijación de atado en bloqueo lateral externo y guía lateral. *Example of tie-down attachment points on outboard side lock and side guide.*



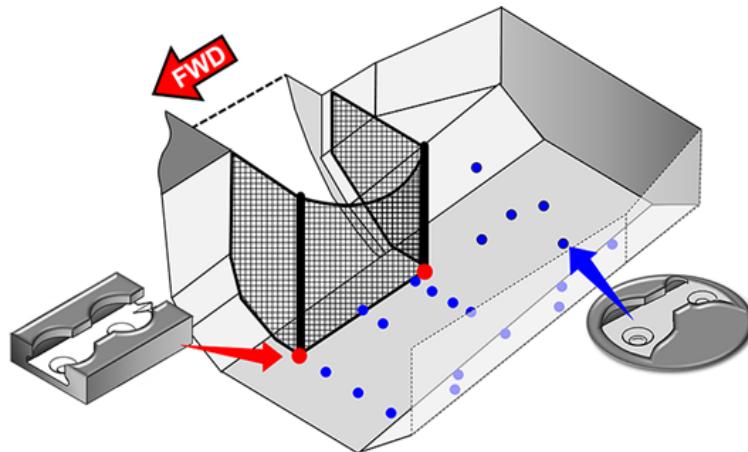
Ejemplo de puntos de fijación de atado en riel y placa de anclaje. *Example of tie-down attachment points on track and anchor plate.*



Cap. 3, pág. 13-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Ejemplo de puntos de fijación de atado en el compartimento a granel. *Example of tie-down attachment points in the bulk compartment.*



#### Precaución - Caution: Copia\_no\_controlada

Se prohíbe el atado sobre cualquier parte de la estructura del avión o en cualquier otro sistema de retención que no sean los indicados anteriormente, aun cuando estén equipados con argollas y puntos de anclaje. *Tie-down is forbidden on any part of the aircraft structure, other than those described previously, even if equipped with rings or tie-down points.*

#### (c) Correas de atado/amarre - Tie-Down Straps

Solamente utilice las correas certificadas ETSO/TSO C172. *Use only certified ETSO/TSO C172 tie-down straps.*

Sujete las correas al avión mediante las argollas solo en los puntos o guías de anclaje. *Fix tie-down straps to the aircraft with their fixed tie-down rings only at dedicated tie-down points or tie-down tracks.*



Ejemplo de correas de amarre - *Example of tie-down straps*

#### (d) Apriete - Tightening

1. Apriete fuertemente el atado, pero no al extremo de dañar el contenido de la carga o el material de sujeción. *Tighten the lashing strongly, but not so strongly that the load or tie-down material is damaged.*

Cap. 3, pág. 13-9

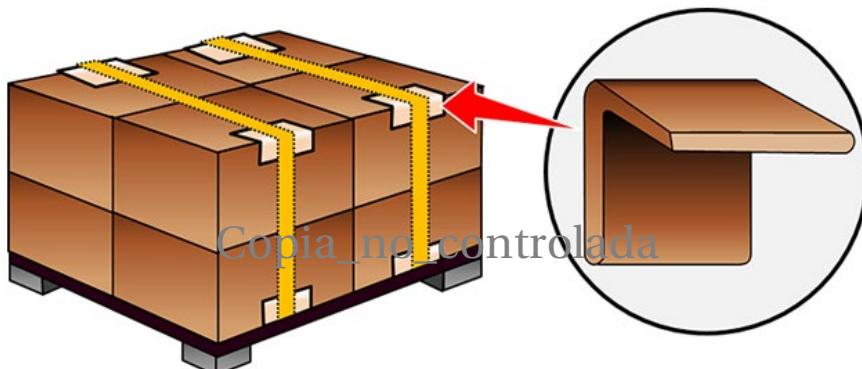
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

2. Asegúrese de que todas las cuerdas o correas utilizadas para atar la misma pieza tengan la misma tensión.  
*Make sure all tie-down ropes or straps used for lashing the same piece have the same tension.*

3. Para proteger las cargas frágiles, cargas sensibles o las mercancías peligrosas, utilice piezas de tela, de cartón o de materiales similares a lo largo de los bordes. *To protect fragile or sensitive cargo or dangerous goods, use cloth, cardboard or similar material for edge protection.*

(e) **Bordes afilados - Sharp Edges**

Con el fin de evitar el corte o el desgaste de las correas proteja los bordes afilados con un pedazo de un material suave (por ejemplo, tela, cartón, tabla o similares). *To avoid cutting or grinding tie-down ropes or straps, smoothen sharp edges with a piece of soft material (e.g., cloth, cardboard, plank or similar).*



Proteja bordes afilados de carga frágil o sensible - *Protect the edges of fragile or sensitive cargo*

### 3.13.6 Amarre estándar - Standard Lashing (IGOM 4.5.7.6)

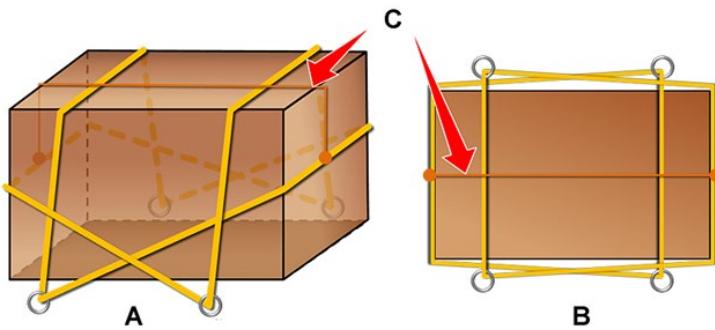
Para el amarre estándar, utilice: *For standard lashing use:*

(a) Cuatro argollas de anclaje. *Four tie-down rings*

(b) Cuatro cuerdas de anclaje o correas de anclaje. *Four tie-down ropes/straps and one safety rope*

1. Dos para contrarrestar las fuerzas ascendentes. *Two against upward forces*
2. Una para contrarrestar las fuerzas hacia adelante. *One against forward forces*
3. Una para contrarrestar las fuerzas hacia atrás. *One against backward forces*
4. Una Cuerda de seguridad. *One safety rope*

La cuerda de seguridad evita que las cuerdas de anclaje o las correas de anclaje utilizadas para contrarrestar las fuerzas hacia adelante y hacia atrás se deslicen hacia abajo. *The safety rope prevents the tie-down ropes/straps used against forward and backward forces from sliding down.*



Alfanumérico – Alpha-Numeric	Descripción - Description
A	Vista isométrica – <i>Isometric view</i>
B	Vista desde arriba – <i>Top view</i>
C	Cuerda de seguridad – <i>Safety rope</i>

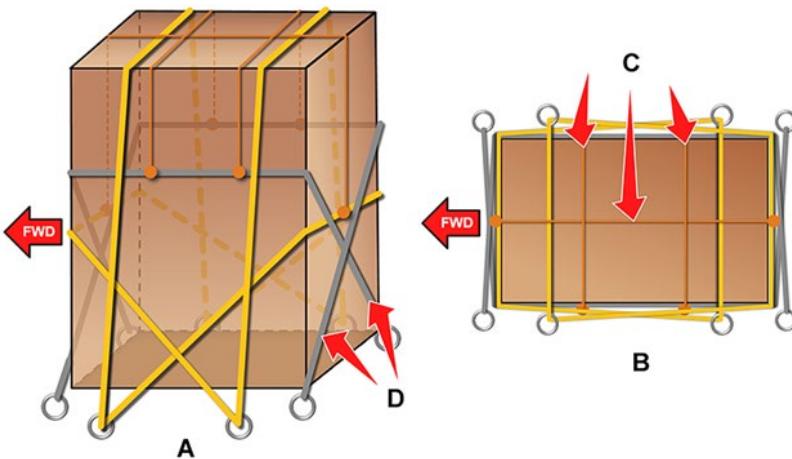
**Fuerzas laterales - Sideward forces**

Las fuerzas laterales están generalmente cubiertas por el atado estándar para contrarrestar las fuerzas hacia arriba, hacia adelante y hacia atrás, pero las cuerdas o correas estarán próximas a la pieza. *Sideward forces are normally covered by the standard lashing for upward, forward and aft forces. The rope/straps shall be lashed close to the pieces.*

**Excepción - Exception****Copia no controlada**

Si una pieza es más del doble de alto que de ancho: *If a piece is more than twice as high as it is wide:*

- (a) Sujétele para contrarrestar las fuerzas laterales además del atado normal. *Tie down against sideward forces additionally to the standard lashing.*
- (b) Coloque este atado adicional entre la mitad y los dos tercios de la altura. *Place this additional lashing between half and two-thirds of the height.*
- (c) Sujete este atado usando dos cuerdas de seguridad para evitar que se deslice hacia abajo. *Secure this lashing with two safety ropes to prevent the additional lashing from sliding down.*

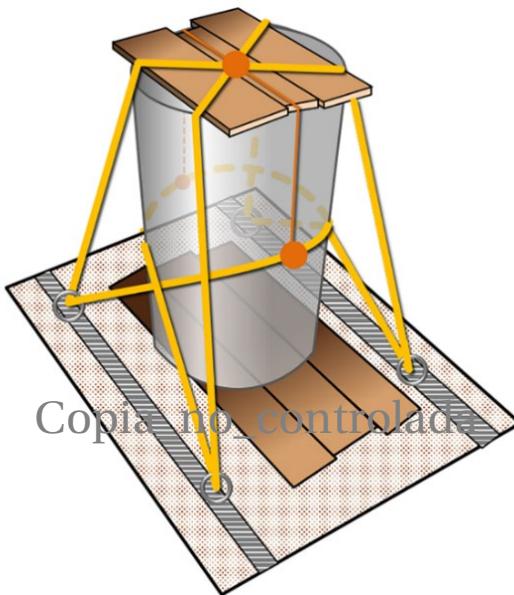


Alfanumérico – Alpha- Numeric	Descripción - Description
A	Vista isométrica – <i>Isometric view</i>
B	Vista desde arriba – <i>Top view</i>
C	Cuerda de seguridad – <i>Safety rope</i>
D	Amarre adicional – <i>Additional lashing</i>

**Barriles - Barrels**

Los barriles son muy difíciles de atar debido a su forma redonda y a sus bordes generalmente afilados. *Barrels are difficult to lash because of their round shape and mostly sharp rims.*

Utilice unas tablas de apoyo para un amarre seguro. *Use supporting planks for a safe lashing.*



Amarre los barriles con tablas de protección. *Lash barrels with protective planks*

**3.13.7 Sujeción de las mercancías peligrosas - Securing of Dangerous Goods (IGOM 4.5.7.7)**

(a) Manipule las mercancías peligrosas con el mayor cuidado para evitar daños a personas o a las mercancías. *Handle dangerous goods with utmost care to prevent any damage to persons or goods.*

(b) Observe estrictamente todas las instrucciones de manejo especiales, etiquetas o marcas (por ejemplo, This Way Up! o flechas que muestran la orientación correcta del bulto). *Strictly observe all special handling instructions, labels or imprints (e.g., THIS WAY UP) or arrows showing the proper orientation of the package).*

(c) En un palet, no es necesaria la sujeción mediante atado si toda la carga en el mismo, incluidos los bultos de mercancías peligrosas, está asegurada por la red del palet. *On a pallet, securing by tie-down is not necessary if all the load on the pallet, including the dangerous goods package, is secured by the pallet net.*

(d) En un compartimiento para mercancías a granel o en un contenedor, no es necesario asegurarlos mediante amarre si el bulto no puede desplazarse horizontal o verticalmente. La sección de la red o el contenedor debe estar volumétricamente lleno (tres cuartos de la altura) y toda el área del piso debe estar cubierta. *In a bulk compartment or a container, securing by tie-down is not necessary if the package cannot move horizontally or vertically. The net section or container must be volumetrically full (three-quarters of the height), and the entire floor area must be covered.*

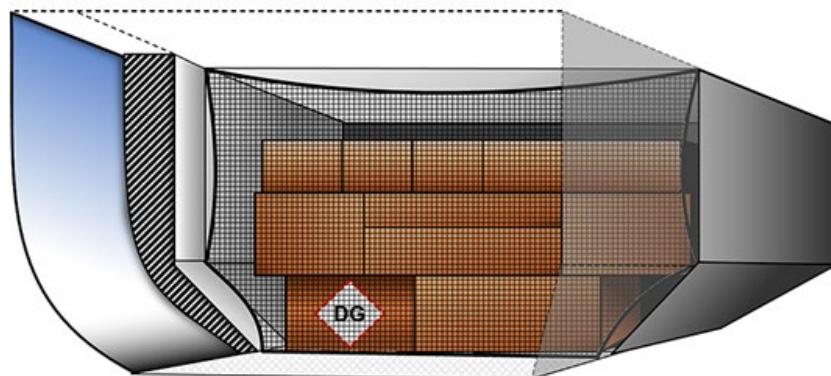
Cumpla con los requisitos de seguridad como se muestra a continuación: *Observe the securing requirements as shown in examples:*

Cap. 3, pág. 13-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Ejemplo 1 – *Example 1:*

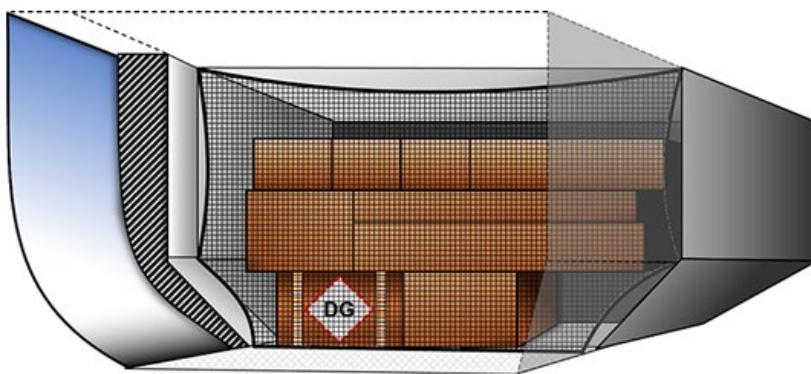
Cuando la red entre compartimientos de carga a granel o un contenedor está volumétricamente llena, incluida toda la superficie del piso, no es necesario asegurar con atado. *When the net sector in the bulk compartment or a lower deck aircraft container is volumetrically full, including the entire floor area, securing by tie-down is not necessary.*



Copia\_no\_controlada

## Ejemplo 2:

Si la superficie total del piso de un contenedor o el contenedor no se llena completamente con otra carga, ate el bulto de mercancías peligrosas para evitar cualquier movimiento. *If the entire floor area of a container or lower deck aircraft container is not filled completely with another load, tie down the dangerous goods package to prevent any movement.*

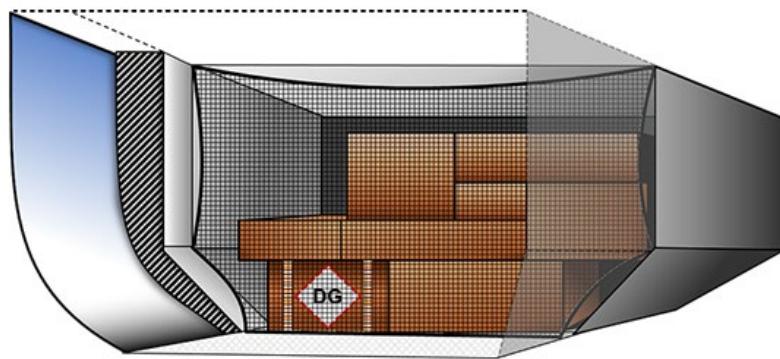


Cap. 3, pág. 13-13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Ejemplo 3:

Si la red en el compartimiento de carga a granel o un contenedor que no está volumétricamente lleno, ate el bulto de mercancías peligrosas para evitar cualquier movimiento. *If the net sector in the bulk compartment or container is not volumetrically full, tie-down the dangerous goods package to prevent any movement.*



### Copia no controlada

#### Sujeción de bultos pequeños de mercancías peligrosas - *Securing small dangerous goods packages*

Si no es posible sujetar los bultos en un compartimento con red o contenedor debido al pequeño tamaño del bulto: *If securing by tie-down in a net sector or container is not possible because of the small size of the package:*

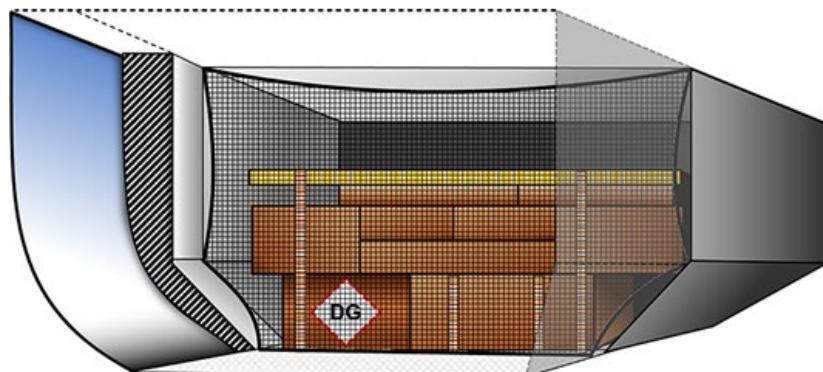
Llene el compartimento o el contenedor como se muestra (véase el Ejemplo 1); *o Fill the net sector or container as shown in example 1 or*

Coloque las tablas encima del bulto (véase el ejemplo 4) para hacer posible la sujeción por amarre. *Put planks on top of the package (see Figure 4.5.7.7d—Example 4) to make securing by tie-down possible.*

Si nada de lo anterior es posible, no cargue el bulto. *If neither is possible, do not load the package.*

Ejemplo - *Example 4:*

Si el espacio hasta la red de separación del compartimento de carga a granel o el contenedor no está volumétricamente lleno, se requiere atar cada artículo. *If the net sector in the bulk compartment or container is not volumetrically filled, tie-down of all items is required.*



Cap. 3, pág. 13-14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.13.8 Distribución de la carga - *Load Spreading* (IGOM 4.5.8) (GRH 3.4.1) (GRH 3.4.15)**

Cuando el peso de los artículos que se cargan excede al máximo del peso que soporta el suelo del compartimento por metro cuadrado o metro lineal, el peso debe distribuirse para evitar daños al compartimento del suelo. Esto se aplica a artículos pesados, pero también puede aplicarse a artículos más pequeños que pesen menos de 150 kg (330 libras). El artículo debe estar totalmente sujeto y se pueda distribuir usando vigas o tablas (véase el ejemplo a continuación). *When the weight of item(s) to be loaded exceeds the maximum floor load per square meter or the maximum floor load per running meter of a compartment, the weight must be spread to prevent damage to the compartment floor. This applies to HEA loads but may also apply to smaller items weighing less than 150 kg (330 lb.). The item must be fully restrained and can be spread by making use of wooden boards or beams.*

**Precaución - Caution:**

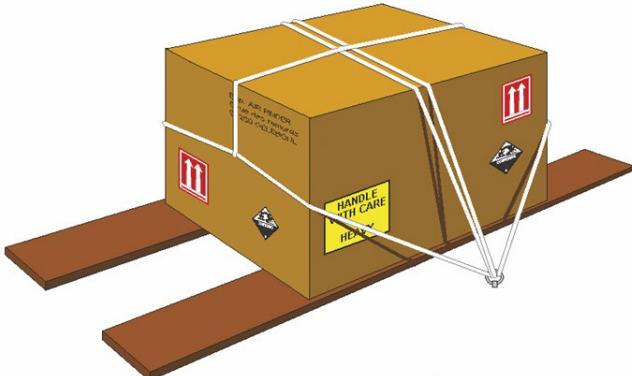
La sobrecarga puede causar daños a las estructuras del avión y pueden afectar gravemente a la seguridad del mismo. *Overloading can cause damage to aircraft frames and ribs and consequently can have serious implications for the safety of the aircraft.*

**Copia\_no\_controlada**

La distribución de la carga puede realizarse usando madera de difusión, en cuyo caso: *The weight should be spread by making use of wooden boards or beams, in which case:*

- (a) Se agrandará la superficie que soporta el peso, o - *The surface to support the weight will be enlarged, or*
- (b) Se extenderá su longitud. *The length will be enlarged*

El agente de carga aconsejará sobre el uso de los requisitos de distribución para cada artículo según aplique. La información será notificada en el LIR. *The load spreading instructions shall be in accordance with cargo recommendations for each specific item as applicable. The information will be included on the LIR.*



**3.13.9 Cargas especiales – *Special loads*****3.13.9.1 Restos Humanos HUM – *Human Remains HUM***

Adicionalmente a lo contemplado en la sección 3.13.1.1 - *In addition to the provisions of section 3.13.1.1*

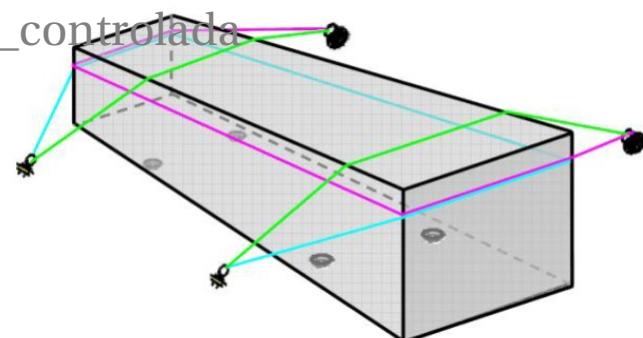
**Precaución - *Caution:***

Debido a la mejora en los embalajes de este tipo de carga, que evita que se presenten pérdidas de fluidos, no es requerido que se tenga una orientación particular en las bodegas, por tanto, puede ser ubicado con extremidades inferiores hacia nariz o cola de la aeronave sin distinción.

*Due to the improvement in the packaging of this type of cargo, which avoids the loss of fluids, it is not required to have a particular orientation in the holds, therefore, it can be placed with the lower extremities towards the nose or tail of the aircraft without distinction.*

Si el compartimiento donde está ubicado el HUM está en un 80% de su ocupación/capacidad con carga, equipajes u otros, estos serán distribuidos uniformemente dentro del compartimiento para evitar el desplazamiento y no serán requeridos amarres adicionales. *If the compartment where the HUM is located is at 80% of its occupancy/capacity with cargo, luggage or others, these will be distributed evenly within the compartment to avoid displacement and no additional tie-downs will be required.*

Cuando el compartimiento no esté cubierto con el 80% de su ocupación/capacidad, los restos humanos serán ubicados entre dos secciones y será necesario sujetar con correas o cuerdas como se ilustra en el gráfico y se le informara al despacho. Los straps serán proporcionados por el área de Carga. *When the compartment is not covered with 80% of its occupancy/capacity, the human remains will be located between two sections and will need to be secured with straps or ropes as illustrated in the graphic and the office will be informed. The straps will be provided by the Cargo area.*

**Remoción de Redes (Nets) - Removal of nets**

Si el resto humano excede más de una sección del compartimiento; el encargado del cargue realizará la remoción de nets verticales, dejándolas siempre abordo e informando al Despacho las secciones en el cual fue ubicado el HUM. *If the human remains exceed more than one section of the compartment; The load manager will remove the vertical nets, always leaving them on board and informing Dispatch of the sections in which the HUM was located.*

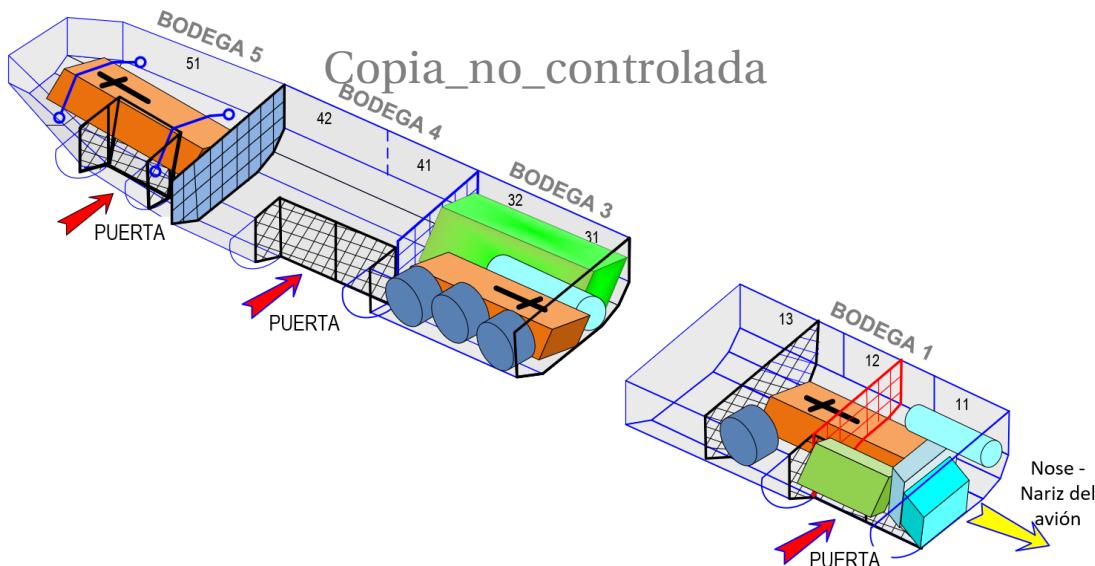
Las mallas ubicadas frente a las puertas delanteras y traseras de los compartimientos de carga no deben ser removidas y/o quitadas y siempre deben estar colocadas. *The nets located in front of the forward and rear cargo doors of the cargo compartments must not be removed and must always be in place.*

En la estación destino cuando sean desabordados los Restos humanos (HUM); se reinstalarán todas las mallas verticales divisorias en sus respectivas posiciones. *At the destination station when the Human Remains (HUM) are unloaded; All vertical dividing nets will be reinstalled in their respective positions.*

Los restos humanos deben ser manejados con el mayor cuidado en los procesos de carga y descarga de los compartimientos de las aeronaves para evitar daños a su embalaje, contenido y aeronave. *Human remains must be handled with the greatest care in the loading and unloading processes of aircraft compartments to avoid damage to their packaging, contents and aircraft.*

Los restos humanos no pueden ser acompañados en un mismo compartimiento con (ver tabla de segregación):  
*Human remains cannot be accompanied in the same compartment with (see segregation table):*

- a. Animales vivos - *Live animals*
- b. Alimentos para el consumo humano - *Food for human consumption*
- c. Artículos restringidos / peligrosos. *Restricted/Dangerous Items.*



### 3.13.9.2 Armas de Fuego - *Firearms*

1. Serán aceptadas solamente como equipaje chequeado o facturado asegurándose que estén descargadas y en estuche apropiado. *They will be accepted only as checked or checked baggage, ensuring that they are unloaded and in the appropriate case.*
2. El pasajero debe mostrar, como verificación, a un miembro de la supervisión que el arma esta descargada. *The passenger must show, as verification, to a member of the supervision that the weapon is unloaded.*
3. La maleta conteniendo un arma debe de estar cerrada con llave y dicha llave la tendrá el pasajero que chequeó o facturó el equipaje, únicamente, esto se deberá cargar en los compartimientos de carga. *The suitcase containing a weapon must be locked and said key will be held by the passenger who checked or checked in the luggage, only this must be loaded in the cargo compartments.*

Cap. 3, pág. 13-17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

4. Los contenedores apropiados son los de costados duros tales como los especiales para rifles y escopetas; pistolas y revólveres pueden ser transportados en maletas duras con llave igualmente. *Appropriate containers are hard-sided ones such as those special for rifles and shotguns; Pistols and revolvers can be transported in lockable hard suitcases as well.*

### 3.13.9.3 Munición - *Ammunition*

Una pequeña cantidad de munición para armas pequeñas puede ser llevada para uso personal “caza, tiro al blanco, torneos etc.” Solamente cuando viene empacada en caja original del fabricante y será aceptada como equipaje chequeado. Una pequeña cantidad se define como 11 lbs, por pasajero y generalmente es igual a dos cajas de casquillos para escopeta. Esta cantidad de munición no requiere documentación. *A small amount of small arms ammunition may be carried for personal use “hunting, target shooting, tournaments etc.” Only when it is packaged in the manufacturer’s original box and will be accepted as checked luggage. A small amount is defined as 11 pounds, per passenger and is generally equal to two boxes of shotgun shells. This amount of ammunition does not require documentation.*

### 3.13.9.4 Transporte de Tanques de buceo - *Transportation of diving tanks*

Tanques de buceo pueden ser aceptados como equipaje chequeado solamente si están vacíos. La válvula debe de estar abierta para verificar la condición de vacío. *Scuba tanks can be accepted as checked baggage only if they are empty. The valve must be open to verify the vacuum condition.*

### 3.13.9.5 Bicicletas - *Bicycles*

1. Las bicicletas deben de ir protegidas (manubrios, barras, ejes, frenos de mano) porque pueden dañar la parte interna de los compartimientos de la aeronave (techo, paredes laterales y piso). *Bicycles must be protected (handlebars, bars, axles, hand brakes) because they can damage the internal part of the aircraft compartments (roof, side walls and floor).*
2. Las bicicletas no deben movilizarse en las bandas transportadoras ubicadas en mostradores en vuelos saliendo, y deben ser llevadas manualmente. *Bicycles must not be moved on the conveyor belts located at counters on departing flights, and must be transported manually.*
3. Las llantas de las bicicletas deben estar completamente desinfladas. *Bicycle tires must be completely deflated.*

### 3.13.9.6 Equipaje Sobredimensionado - *Oversized Baggage*

1. Piezas grandes no deben ser movilizadas en bandas transportadoras de equipajes ubicadas en mostradores en vuelos saliendo, ni en bandas transportadoras de equipaje ubicadas en aduanas en vuelos entrando, este equipaje puede ser: *Oversized Baggage should not be moved on baggage conveyor belts located at counters on departing flights, nor on baggage conveyor belts located in customs on incoming flights. This baggage may be:*
  - a. Jaulas, *cages*
  - b. Equipos de wind surfing, *windsurfing equipment*,
  - c. Palos de Golf, *golf clubs*
  - d. Tablas de surf, *surfboards*
  - e. Cañas de pescar, *fishing rods*
  - f. Sillas de ruedas. *Wheelchairs*

**3.13.9.7 Transporte de Tablas de Surf - *Transportation of Surfboards***

- a. Si la tabla de surf es más larga y excede más de una sección del compartimiento, el encargado de OT / control OT / agente de operaciones determinara la ubicación de la tabla de surf y de ser necesaria la remoción de alguna malla vertical divisoria se le informara al Despacho, la(s) net removidas deberán permanecer dentro del compartimiento de la aeronave. *If the surfboard is longer and exceeds more than one section of the compartment, the GRH person / OT control / operations agent will determine the location of the surfboard and if the removal of any vertical dividing nets is necessary, they will be informed to Dispatch, the removed net(s) must remain within the aircraft compartment.*
- b. Las tablas de surf por ser de material frágil deben de ser acomodadas sobre/arriba de las estibas de: Equipaje/carga u otros para evitar que estas se dañen o se quiebren. *Because surfboards are made of fragile material, they must be placed on/above the pallets of: Luggage/cargo or others to prevent them from being damaged or moving.*

**3.13.9.8 Carga perecedera - *Perishable cargo* (GRH 3.4.17)**

La carga perecedera es aquella sujeta a deterioro físico y pérdida de valor debido a demora excesiva.  
*Perishable cargo is cargo subject to physical deterioration and loss of value due to excessive delay.*

**Tipos de carga perecedera - *Types of perishable cargo.***

1. Perecederos por tiempo: Periódicos, cintas o películas de noticias, Restos Humanos. *Perishable by time: Newspapers, news tapes or films, Human Remains.*
2. Perecederos orgánicos: Como frutas, vegetales, carnes, mariscos, productos lácteos, huevos empollados, plasmas, sueros, vacunas y muestras de tejido humano (Referirse al Manual de Mercancías peligrosas y Anexos VI y VII de este manual). *Organic perishables: Such as fruits, vegetables, meats, seafood, dairy products, hatched eggs, plasmas, serums, vaccines and human tissue samples (Refer to the Dangerous Goods Manual and Annexes VI and VII of this manual)*
3. Perecederos mortales: Incluye todas las criaturas tales como animales y plantas vivas. *Mortal perishables: Includes all creatures such as living animals and plants.*

**Aceptación - *Acceptance***

La carga perecedera sólo se aceptará para el transporte cuando es razonablemente cierto que alcanzará su destino en buen estado. *Perishable cargo will only be accepted for transport when it is reasonably certain that it will reach its destination in good condition.*

1. El expedidor proporcionará las instrucciones escritas en cuanto a la duración aceptable máxima del transporte y de algún manejo especial requerido. Estas instrucciones se deben mostrar en la guía aérea y en los paquetes. *The shipper will provide written instructions regarding the maximum acceptable duration of transportation and any special handling required. These instructions must be shown on the air waybill and on packages.*

2. Antes de la aceptación el operador debe asegurar que los arreglos necesarios de la ruta se hayan hecho incluyendo: *Before acceptance the operator must ensure that the necessary route arrangements have been made including:*

- a) Que el expedidor sea notificado del tiempo máximo antes de la salida del vuelo en que el operador aceptará la carga. *That the shipper be notified of the maximum time before the departure of the flight in which the operator will accept the cargo.*
- b) Que se haga alguna reservación necesaria por adelantado. *That any necessary reservation be made in advance.*
- c) Que se asegure que instalaciones especiales de cuarto refrigerado están disponibles y organizadas si se acordó y se requirió. *Ensure that special cold room facilities are available and organized if agreed and required.*
- d) Que la etiqueta de "Perecedero" debe ser puesta en cada paquete y a donde sea aplicable la etiqueta de "This way Up" (este lado arriba). *That the "Perishable" label must be placed on each package and where the "This way Up" label is applicable.*

### Procedimiento General - *General procedure* Copia\_no\_controlada

1. Personal de OT verificará que el embarque perecedero esté debidamente identificado/etiquetado y también le dará un manejo adecuado. *GRH personnel will verify that the perishable shipment is properly identified/labeled and will also provide proper handling.*
2. Si el embarque del perecedero muestra daño en su embalaje o contenido, el personal de OT debe de notificar al personal de Carga para que ellos evalúen este daño. *If the shipment of perishable goods shows damage to its packaging or contents, the OT personnel must notify the Cargo personnel so that they can evaluate this damage.*
3. Supervisor / líder verificará en instrucciones de cargado (LIR) si se encuentran los códigos (IMP) que corresponden a carga humeda (Pescado Fresco o Congelado, cualquier producto del mar), para sus respectivo manejo y control. *Supervisor / leader will verify in the loading instructions (LIR) if the codes (IMP) that correspond to wet cargo (Fresh or Frozen Fish, any seafood) are found, for their respective handling and control.*
4. Minimizar la exposición de carga perecedera a los cambios medio ambientales, cuando se presenten cambios en la salida de los vuelos Eje: (cambio de posición, Cambio de avión o cancelaciones etc.; Supervisor del vuelo notificara al representante de carga para que proceda a dar el respectivo manejo. *Minimize the exposure of perishable cargo to environmental changes, when changes occur in the departure of Axis flights: (change of position, change of plane or cancellations, etc.; Flight supervisor will notify the cargo representative to proceed to give the respective management.*
5. Carga mal embalada o mal estado (destilando líquidos) no será embarcada. *Cargo that is poorly packaged or in poor condition (distilling liquids) will not be loaded.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 13-20

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.14 Elementos unitarios de carga del avión ULD - *Aircraft Unit Load Devices* (IGOM 4.5.9) (GRH 3.4.1)****3.14.1 General (IGOM 4.5.9.1)**

Avianca cuenta con el ULD MANUAL que contempla en detalle los requerimientos de esta sección, ver en la herramienta documental vigente: *Avianca has the MANUAL that provides in detail the requirements of this section, see the current documentary tool:*

DocBox: [MI\\_AVOA06\\_001 AVA CORPORATE ULD'S MANUAL](#)

GRH External (proveedores – *Ground service providers*): [MI\\_AVOA06\\_001 AVA CORPORATE ULD'S MANUAL](#)

Los elementos unitarios de carga ULD, pueden dividirse en dos grupos: *ULDs can be divided into two groups:*

(a) Contenedores de aviones. *Aircraft containers*

(b) Pallet de avión y combinación de red y pallet de avión. *Aircraft pallets and pallet-net combinations.*

Los ULD puede sujetarse directamente en la estructura del avión mediante el sistema de embarque de la carga (CLS) y cada ULD cumplirá unos requisitos técnicos mínimos para asegurar una contención segura de la carga. Estas especificaciones se publican en la Reglamentación para los elementos unitarios de carga de IATA (ULDR). *ULDs can be directly restrained to the aircraft structure by the CLS. Each ULD shall meet minimum technical specifications to ensure safe restraint of the load. These specifications are published in the IATA Unit Load Device Regulations (ULDR).*

**3.14.2 Identificación/etiquetado de los elementos unitarios de carga - *Identification/Labeling of Unit Load Devices* (IGOM 4.5.9.2)**

Identificación - Identification: El ULD deberá estar marcado de acuerdo con la norma para el formato del Código identificativo del ULD de IATA (véase ULDR SS 40/1), que consta del Código de tipo de ULD, el Número de serie del ULD y el Código de propietario del ULD. El formato del Código identificativo del ULD de IATA se ilustra a continuación: *ULDs shall be marked in accordance with the standard IATA ULD ID Code format (see ULDR SS 40/1), which consists of an ULD Type Code, ULD Serial Number and ULD Owner Code. The standard IATA ULD ID Code format is illustrated in the following table.*

Formato del código de ULD de IATA

Composición del código de identificación del ULD	Código de tipo del ULD		Número de serie del ULD						Código de propietario del ULD	
<b>Posiciones del código de identificación del ULD</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Formato del código de identificación del ULD</b>	a	m	m	m	n	n	n	(n)	m	m

Símbolo	Descripción
a	Representa un carácter alfabético simple (letras de la A a la Z)
n	Representa un carácter numérico simple (números del 0 al 9)
m	Representa un carácter alfanumérico simple
()	Representa una posición opcional del carácter

Cap. 3, pág. 14-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*IATA ULD Code format*

ULD ID Code Composition	ULD Type Code		ULD Serial Number						ULD Owner Code	
ULD ID Code Positions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ULD ID Code Format	a	m	m	m	n	n	n	(n)	m	m

Symbol	Description
a	Represents a single alphabetic character (characters A through Z)
n	Represents a single numeric character (numerals 0 through 9)
m	Represents a single character of mixed alpha-numeric
()	Represents an optional character position

*Copia\_no\_controlada*

Todos los ULD se identificarán con la tarjeta de identificación ULD Tag cuando se carguen. *All ULDs shall be identified with ULD tags when loaded.*

Las letras preimpresas (en las cajas) indican la aplicación específica de la ULD tag. *The preprinted letters (in boxes) indicate the specific application of the ULD tag.*

- (a) Cada ULD tag se diligenciará debidamente. *Each ULD tag shall be fully completed.*
- (b) La ULD tag se colocará en el lugar destinado al efecto. *One ULD tag shall be placed in the tag holder of a container.*
- (c) Un chequeo cruzado debe ser realizado durante la carga de los ULD. Debe comprobarse siempre los siguientes números de identificación para asegurarse que se corresponden entre sí: *A cross-check shall be performed during the loading of the ULDs. The following identification numbers must always be checked to ensure they correspond with each other:*
  1. El código de identificación del ULD que aparece en el LIR. *ULD ID Code shown on the LIR.*
  2. El código de identificación del ULD que aparece en la etiqueta de identificación del ULD. *ULD ID Code shown on the ULD identification tag.*
  3. El código de identificación del ULD marcado en el ULD. *ULD ID Code marked on the ULD.*

### 3.14.3 Comprobación de las condiciones del ULD en la rampa - *Checking ULD Conditions on the Ramp* (IGOM 4.5.9.3)

#### (a) Comprobación de daños visualmente detectables. *Visually Detectable Damage Check.*

1. Deben realizarse comprobaciones visuales de daños detectables en los componentes del ULD durante las operaciones en rampa para supervisar y verificar continuamente el buen funcionamiento de un ULD con objeto de garantizar que: *Visual checks for any detectable damage to ULD components should be*

Cap. 3, pág. 14-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*performed during ramp operations to continuously monitor and verify the serviceability of ULDs to ensure only serviceable ULDs are loaded on board aircraft.*

**Precaución:**

Solo se cargan a bordo del avión los ULD en buen estado de servicio (Aeronavegables). *Only serviceable ULDs are loaded on board aircraft (Airworthiness).*

Nota: Los ULD en mal estado de servicio pueden cargarse en un avión únicamente si se permite hacerlo de modo expreso sin carga, con carga limitada o con otras restricciones (p. ej. con anclaje adicional) de acuerdo con la documentación del fabricante del ULD, como por ejemplo el Manual de mantenimiento del componente (CMM).

*Note: Unserviceable ULDs may be loaded onto an aircraft only when expressly allowed by the person responsible for loading supervision. The ULD shall be empty, with limited load and/or other restrictions (e.g., additional tie-down) in accordance with the ULD manufacturer's documentation, such as the Component Maintenance Manual (CMM).*

2. El ULD fuera de servicio deberá estar identificado y retirarse del servicio de inmediato, utilice la tarjeta de fuera de servicio, la no identificación y retirada del servicio de los ULD fuera de servicio podría:  
*Unserviceable ULDs shall be identified and removed from service immediately. Failure to identify and remove unserviceable ULDs from service could:*

- (i) Causar lesiones. *Cause injury to personnel.*
- (ii) dañar la estructura del avión. *Damage the aircraft structure.*
- (iii) afectar la puntualidad de la operación. *Impact on-time performance.*
- (iv) dañar el contenido de los ULD (maletas, carga o correo). *Damage ULD contents (baggage, cargo or mail).*
- (v) afectar a la seguridad del vuelo. *Affect flight safety*

3. Si durante la comprobación visual se detectan daños en un componente del ULD, consulte el límite de daños correspondiente a ese componente del ULD en la Nota de Límite de Daños Operacionales del ULD (ODLN) que se tiene disponible en el frente de cada ULD y siga las instrucciones indicadas a continuación:  
*If the visually detectable damage to a ULD component is identified during the visual check, refer to that ULD component's corresponding damage limit on the ULD Operational Damage Limits Notice (ODLN) and follow the instructions below:*

- (i) Si el daño en un componente del ULD se encuentra dentro del límite de daños permitido, el ULD seguirá siendo utilizable (Aeronavegable). *If damage to a ULD component is within the allowable damage limit, the ULD is still serviceable.*
- (ii) Si el daño en un componente del ULD supera el límite de daños permitido, el ULD se considera NO Aeronavegable. *If damage to a ULD component exceeds the allowable damage limit, the ULD is deemed to be unserviceable.*

4. La siguiente lista incluye, entre otras, algunas de las fases típicas durante las operaciones en rampa en las que deberán realizarse las comprobaciones de daños visualmente detectables en el ULD: *The following list includes, but is not limited to, some typical stages during ramp operations when a visually detectable damage check on ULDs should be performed.*

- (i) Antes de despachar a un avión (zona de selección/segregación de equipajes). *Prior to dispatch to an aircraft.*
- (ii) Antes de cargar a bordo de un avión. *Prior to loading on board an aircraft.*
- (iii) Durante la descarga de un avión. *When unloading from an aircraft.*
- (iv) Siempre que el ULD cargado se cambie entre aerolíneas, se intercambie o se transfiera de cualquier otro modo entre partes antes de la aceptación, incluida la entrega de ULD entre el personal del almacén de carga y el personal de rampa. *Whenever a loaded ULD is interlined, interchanged, or otherwise transferred between parties prior to acceptance, including ULD handover between cargo warehouse personnel and ramp personnel.*

**Precaución - Caution:**



Ni la comprobación de buen funcionamiento del ULD ni la comprobación de daños visualmente detectables anulará la responsabilidad de la aerolínea de mantener la inspección de aeronavegabilidad del ULD y asegurará que solo los ULD en condiciones de navegabilidad suben a bordo del avión. *Neither the ULD serviceability check nor the visually detectable damage check shall discharge the airline's responsibility for performing ULD airworthiness inspections and ensuring only airworthy ULDs are loaded on board an aircraft.*

(b) Además de la comprobación de daños visualmente detectables, las siguientes condiciones del ULD deberán cumplirse también durante las operaciones en rampa: *In addition to the visually detectable damage check, the following ULD conditions should also be checked during ramp operations:*

1. Compruebe si la puerta o puertas de cortinas del contenedor y las redes del pallet están cerradas y aseguradas adecuadamente. *Check if the container curtain door(s) and pallet nets are closed and latched properly.*
2. Compruebe cada uno de los siguientes defectos: *Check for each of the following defects:*
  - (i) Acumulaciones de nieve, agua, hielo. *Accumulations of snow, water, ice*
  - (ii) Pruebas de derrames o fugas de la carga. *Evidence of spills or leaks from load*
  - (iii) Pruebas de daño en la carga; *Evidence of damage to load.*
  - (iv) Pruebas de tratamiento de la carga (p. ej. cortes, desgarros en las láminas de plástico, etc.). *Evidence of tampering (cuts, tears of plastic foil, etc.) with load.*
3. En el cargador del avión y en el avión: *At the ULD loader and in the aircraft:*
  - (i) Identifique la presencia de cualquier lámina protectora de plástico colocada sobre la red de un pallet o contenedor, no aprobada por los manuales de operaciones de las aerolíneas. *Identify the presence of any protective plastic sheet put over the top of a pallet net or container that is not approved by airline operating procedures.*
  - (ii) Verifique que el contorno del ULD y el tamaño de voladizo se corresponden con esos datos registrados en el LIR o el plan de carga. *Check for any visible evidence that the load may have moved out of the build contour during transportation.*
4. Compruebe si las redes y cinchas están debidamente apretadas sin holgura ni exceso. *Check if nets and straps are properly tightened without any slack or excess.*

Cap. 3, pág. 14-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

(c) Para los ULD fuera de servicio: *Unserviceable ULDs*:

1. No deben cargarse a bordo del avión. *DO NOT load unserviceable ULDs on board any aircraft.*
2. La etiqueta de ULD fuera de servicio debe rellenarse y colocarse en el ULD en mal estado y NO cargarlo en el avión a menos que sea embalado en pallet y transportado vacío sin que afecte las paredes de la aeronave. *An Unserviceable ULD tag (see AHM 420 Attachment E) must be completed and attached to the unserviceable ULD.*
3. Informe al operador o propietario y devuelva el ULD fuera de servicio al almacén de carga. *Inform the operator/owner and return the unserviceable ULD to the cargo warehouse.*

(d) Para otros defectos: *For Other Defects*:

1. El personal debidamente formado y cualificado en el apilado de ULD cerrará y asegurará las puertas de cortina del contenedor. *Close and secure the container curtain door(s) and pallet net by appropriately trained and qualified personnel in ULD build-up.*
2. Retire las acumulaciones de nieve, agua, hielo. *Remove accumulations of snow, water, ice.*
3. Solo el personal debidamente formado y cualificado puede solucionar y resolver los defectos tales como vertidos o fugas procedentes de la carga, daños a esta, o manipulaciones. En los casos en los que no pueda solucionarse o arreglarse el defecto en rampa, deberá ponerse en contacto con el agente de servicios en tierra de carga del almacén de carga. *Defects such as spill/leak from load, damage to load, or tampering should only be fixed/resolved by appropriately trained and qualified personnel. In cases where the defect cannot be fixed/resolved on the ramp, the person responsible at the cargo warehouse should be contacted.*

**Peligro - Danger:**



1. No toque el derrame o fuga de mercancías peligrosas e informe de inmediato al personal responsable de la seguridad antes de mover la carga. *Do not touch the spill/leak from dangerous goods and immediately inform the person responsible for safety before moving the cargo.*
2. En los casos en los que se identifiquen mal manejo que genere daños de los ULD, deberá informarse al personal responsable del cargue. *In cases where tampering evidence is identified, the person responsible for security should also be informed.*
4. Elimine y deseche cualquier lámina protectora de plástico colocada sobre la red de un palet o contenedor antes de cargar el ULD en el avión. *Remove and dispose of any protective plastic sheet put over the top of a pallet net or container before loading the ULD into the aircraft.*
5. Solo el personal debidamente formado y cualificado puede solucionar y resolver los problemas de contorno del ULD inadecuado o un tamaño en voladizo o inferior. *Improper ULD contour or overhang/indent size should only be fixed/resolved by the appropriately trained and qualified personnel in the ULD build-up.*
6. Para los problemas de tensión de la red y las cinchas debido a la existencia de holgura o exceso, cualquier persona debidamente formada y cualificada para el apilado del ULD puede realizar los ajustes apropiados en las redes y cinchas para asegurar la carga en cualquier punto de los procedimientos

Cap. 3, pág. 14-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

operativos con el ULD. *For net and strap tension concerns due to the existence of slack or excess, any appropriately trained and qualified personnel in the ULD build-up can make appropriate adjustments to nets and straps to secure the load at any point along the ULD operational procedures.*

7. Para todos los demás defectos identificados, póngase en contacto con el personal debidamente formado y cualificado para ayudarlo en la resolución adecuada de acuerdo con los requisitos de las aerolíneas. *For all other defects identified, contact appropriately trained and qualified personnel to assist with proper resolution in accordance with operating airline procedures.*

Nota *Note*: Requisitos de formación según AHM cap. 1110 incluidos en el capítulo 17 del siguiente documento. *Training requirements defined in AHM Chapter 1110 included at chapter 17 of the following document.*

DocBox: [MI\\_AVOA06\\_001 AVA CORPORATE ULD'S MANUAL](#)

GRH External (proveedores) *Ground Handling Providers*:

[MI\\_AVOA06\\_001 AVA CORPORATE ULD'S MANUAL](#)

Copia\_no\_controlada

FIN DE SECCION

Cap. 3, pág. 14-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

FR\_AVSG05\_009 Rev. 02 Fecha: 31-01-2022

**3.15 Transporte de carga y correo en la cabina de pasajeros - *Transport of Cargo and Mail in Passenger Cabin* (GOM 4.5.10)**

La aplicación de este proceso se encuentra documentado en el siguiente instructivo, que será habilitado bajo autorización de cada Autoridad de Aviación Civil según aplique: *The application of this process is documented in the following instructions, which will be enabled under authorization from each Civil Aviation Authority as applicable:*

[IN\\_AVOA06\\_006\\_AVH - TRANSPORTE DE CARGA EN CABINA DE PASAJEROS- Transport of Cargo and Mail in Passenger Cabin](#)

En el cual se incorpora el boletín: *In which the following bulletin was incorporated:*

[BO\\_AVOA06\\_036 TRANSPORTE DE CARGA EN CABINA DE PASAJEROS Bulletin -Transport of Cargo and Mail in Passenger Cabin](#)

Copia\_no\_controlada

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 15-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.16 Abordaje y desabordaje de pasajeros - *Passenger boarding and disembarkation* (IGOM 3.2)**

Los procedimientos de abordaje y desabordaje de pasajeros para aeropuertos se encuentran en el siguiente documento: *Passenger boarding and disembarking procedures for airports are found in the following document:*

**PR\_NE0501\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE**

Link para proveedores: *Link for ground service providers:* [GRH External](#).

Para operaciones terrestres se incluyen los principales temas aplicables a continuación. *For ground operations, the main applicable topics are included below.*

**3.16.1 Consideraciones para el llamado al abordaje de Pasajeros: *Considerations for calling Passenger boarding:*****Lineamientos - *Guidelines:***

- a. Los Agentes de Servicio al Cliente de Aeropuertos en Salas serán los responsables de coordinar y dar inicio al abordaje. En las estaciones de Colombia donde se deba acceder a las posiciones remotas mediante móviles, el Líder/ Supervisor de rampa será el encargado de coordinar y dar inicio al abordaje. *Airport Customer Service Agents in boarding room will be responsible for coordinating and initiating boarding. At stations in Colombia where remote positions must be accessed via airport bus, the Ramp Leader/Supervisor will be in charge of coordinating and initiating boarding.*
- b. Reporte de novedades después del inicio del abordaje serán manejadas entre la tripulación de cabina y el Líder/Supervisor de OT. *Reporting of developments after the start of boarding will be handled between the cabin crew and the OT Leader/Supervisor.*
- c. Se deberá indicar las horas de llegada de tripulación, hora de inicio de abordaje, hora de rodaje y motivo de la demora entre Agente de Servicio y Líder/ Supervisor de OT /Analista Seguimiento al Tránsito (donde aplique) para ser ingresadas en el flight information del vuelo en Amadeus CM. *The crew arrival times, boarding start time, taxiing time and reason for the delay must be indicated between the Service Agent and Leader/OT Supervisor/Traffic Monitoring Analyst (where applicable) to be include in the flight information in Amadeus CM.*

Como parte del pre vuelo se tendrá en cuenta las siguientes condiciones y actividades para dar inicio al abordaje: *As part of the pre-flight, the following conditions and activities will be considered to begin boarding:*

**Condiciones / *Conditions:***

1. Aeropuerto de origen y destino deben estar operando. *Departure and arrival airports must be operating.*
2. Se debe cumplir el inicio de las actividades de acuerdo a los tiempos Gantt aplicable a la estación. *The start of activities must be completed according to the Gantt applicable to the station.*
3. El avión debe estar en estado aeronavegable. *The aircraft must be in airworthy condition.*

4. La actividad de tanqueo ha finalizado o el tanqueo con pasajeros abordo fue activado por Hub Control, SOC o Despacho. *The fueling activity has ended or Fueling with Passengers on Board was activated by Hub Control, SOC or Dispatch.*
5. Se requiere la presencia de por lo menos 1 piloto en cabina. *The presence of at least 1 pilot in the cockpit is required.*
6. Se requiere el mínimo de Tripulantes de Cabina requeridos por aeronave, de acuerdo a la siguiente tabla: *The minimum number of Cabin Crew required per aircraft is required, according to the following table:*

NACIONAL/ INTERNACIONAL – DOMESTIC/INTERNATIONAL					
EQUIPO – AIRCRAFT TYPE	A319	A320-200 (*)	A320-251N	B787-800	A330-200
Tripulantes de Cabina (TC)	3	3	4	6	6

**Tabla Table 1- Tripulación de Cabina mínima requerida por aeronave. Minimum number of Cabin Crew required per aircraft.**

- Para las aeronaves A320-200 con más de 150 asientos instalados, el número de TC se aumentará a 4. For A320-200 aircraft with more than 150 seats installed, the number of TCs will be increased to 4. *For A320-200 aircraft with more than 150 seats installed, the number of TCs will be increased to 4.*

7. Para vuelos en tránsito el Jefe de Cabina de pasajeros debe confirmar si los tripulantes de cabina continúan en el mismo vuelo. *For turnaround flights, the Cabin Chief must confirm whether the cabin crew are still on the same flight.*
8. Imagen y presentación ha finalizado la limpieza de la aeronave. *Aircraft cleaning has been completed.*
9. En caso de requerir realizar abordaje sostenido: *If sustained boarding is required:*
  - ✓ En posiciones de contacto, únicamente se podrá iniciar el abordaje si entre las siguientes actividades simultáneas faltan 5 minutos para su finalización: Tanqueo, Limpieza de aeronave, Alistamiento de aeronave por parte de la Tripulación. *In contact positions (with PPB), boarding may only begin if the following simultaneous activities are within 5 minutes of completion: Fueling, Aircraft cleaning, Aircraft readiness by the Crew.*

Por servicio y experiencia del cliente, después de iniciar el abordaje en sala, la primera persona que ingresa al puente de abordaje no debería esperar más de 5 minutos frente a la puerta del avión. *For customer service and experience, after initiating lounge boarding, the first person to enter the boarding bridge should not wait more than 5 minutes in front of the aircraft main door.*

Para el caso de posiciones remotas se podrá iniciar el abordaje si el tanqueo ya ha iniciado y se cuenta con el mínimo de Tripulantes de Cabina requeridos. *In the case of remote positions (no boarding bridge available), boarding may begin if fuelling has already begun and there is the minimum number of Cabin Crew required.*

**Procedimiento - Procedure:**

<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Responsable</b>
Verificar demora por sistema. <i>Check delay by system</i>	Agente de Servicio al Cliente en Salas verifica por sistema Amadeus/IROPS LITE si hay una demora en la salida del vuelo. <i>Customer service agent in boarding room checks through the Amadeus (DCS)/IROPS LITE system if there is a delay in flight departure.</i>	Aeropuerto – <i>Customer service</i>
Validar operación aeropuerto Origen/Destino.  <i>Check Departure and arrival airports operation</i>	Encargado del abordaje validará con Despacho para los vuelos Headstart si el origen y destino están operando. <i>The boarding person will validate with Dispatch for Headstart flights if Departure and arrival airports are operating.</i>  Despacho/ SOC o Hub Control (donde aplique) notificará por el medio disponible al Agente de Servicio al Cliente en Salas si el aeropuerto origen y destino no están operando. <i>Dispatch/SOC or Hub Control (where applicable) will notify the Customer Service Agent in boarding room by the available means if Departure and arrival airports are not operating.</i>	Aeropuerto/ Líder/ Supervisor OT Despacho/ SOC  <i>Customer service/Ramp supervisor/Dispatch / SOC</i>
Validar si el estado del Avión es Aeronavegable.  <i>Validate airworthiness of the aircraft</i>	Líder/Supervisor OT valida con técnico de mantenimiento o Piloto el estado de la aeronavegabilidad de la aeronave. <i>GRH Leader/Supervisor validates the status of the aircraft's airworthiness with the maintenance technician or Pilot.</i>  Líder/Supervisor OT notifica a Agente de servicio en Salas el estado de la aeronave. <i>GRH Supervisor Leader notifies to doarding room personnel the status of the aircraft.</i>  En caso que el avión no esté en estado aeronavegable, Mantenimiento debe dar el ETR (Tiempo Estimado de Reparación) a MCC quien a su vez notifica al SOC para actualización en el sistema el motivo de la demora y la nueva hora estimada de salida; esta actualización se verá reflejada en AMADEUS/IROPS LITE. <i>In the event that the aircraft is not in airworthy condition, Maintenance must give the ETR (Estimated Time of Repair) to MCC who in turn notifies the SOC for updating in the system the reason for the delay and the new estimated time of departure; This update will be reflected in AMADEUS/IROPS LITE.</i>	Líder/ Supervisor OT <i>Ramp Leader/Supervisor</i> OT/ Aeropuerto <i>GRH / Customer Service</i>  Mantenimiento / SOC <i>Maintenance / SOC</i>
Validar estado del proceso de abastecimiento de combustible.  <i>Validate fuelling process status</i>	Líder/Supervisor OT valida con el responsable del abastecimiento de combustible la finalización de este. <i>Ramp Leader/Supervisor validates its completion with the person responsible for fuel supply.</i>  Líder/Supervisor OT notifica a Agente de servicio al cliente en Salas la finalización del tanqueo. <i>Ramp Leader/Supervisor notifies to boarding room personnel the completion of the fueling process.</i>  En caso de haber tanqueo con pasajeros abordo, este debe ser activado por HUB Control/SOC/ Despacho -siempre que se encuentre la Tripulación de Cabina a bordo siguiendo el procedimiento correspondiente). <i>If there is fueling with passengers on board, this must be activated by HUB Control/SOC/Dispatch - as long as the Cabin Crew is on board following the corresponding procedure)</i>	Líder/ Supervisor OT <i>Ramp Leader/Supervisor</i> Líder/ Supervisor OT / Aeropuerto <i>Customer Service/Ramp Leader/Supervisor</i>  Aeropuerto/ OT/HUB Control/SOC <i>Customer Service/Ramp Leader/Supervisor</i>

Actividad	Detalle	Responsable
Verificar Tripulación de Cabina de mando. <i>Validate Cabin Crew members</i>	<p>Se podrá iniciar abordaje con la presencia de por lo menos 1 piloto en cabina. En caso contrario notificará oportunamente (cuando falte el mínimo tiempo de rotación de la aeronave correspondiente definido por gantt) al HUB Control/SOC sobre la novedad. <b>Nota:</b> Por contingencia operacional el HUB Control notificará que se deberá abordar con tripulación de mando completa.</p> <p><i>Boarding may begin with the presence of at least 1 pilot in the cabin. Otherwise, it will promptly notify (when the minimum turnaround time of the corresponding aircraft defined by gantt is missing) to the HUB Control/SOC about the novelty. Note: Due to operational contingency, the HUB Control will notify that it must be boarded with a full command crew.</i></p>	Líder/ Supervisor OT Aeropuerto/HUB Control/SOC  <i>Customer Service/Ramp Lider/Supervisor</i>
Validar mínimo de Tripulantes de Cabina. <i>Validate minimum number of Cabin Crew members</i>	<p>Para realizar el abordaje el Agente de Servicio al Cliente en Salas debe validar con el Jefe de Cabina si se cuenta con el mínimo de Tripulantes de Cabina requeridos para la aeronave de acuerdo a la <b>Tabla 1- Tripulación de Cabina mínima por aeronave</b>.<b>Nota:</b> En los casos que la compañía por servicio requiera enviar mayor cantidad de tripulantes, se puede iniciar el abordaje con el mínimo requerido.</p> <p><b>Copia_no_controlada</b></p> <p><i>To carry out the boarding, the Customer Service Agent in the boarding room must validate with the Cabin Chief whether there is the minimum number of Cabin Crew required for the aircraft according to Table 1 - Minimum Cabin Crew per aircraft.</i></p> <p><i>Note: In cases where the company requires sending a greater number of crew members due to the service, boarding can begin with the minimum required.</i></p>	Aeropuerto/ Líder/ Supervisor OT  <i>Customer Service/Ramp Lider/Supervisor</i>
Coordinación del abordaje <i>Boarding coordination</i>	<p>1. Encargado del abordaje debe validar en el avión o por los medios disponibles con el Jefe de Cabina las solicitudes especiales para ser coordinadas en el tránsito. <i>The person in charge of boarding must validate special requests on the plane or by the available means with the Cabin Manager to be coordinated during turnaround.</i></p> <p>Solicitudes de Imagen y Presentación, Agua potable y Drenaje de desechos, Agente de Servicio al Cliente en Salas los debe gestionar con Líder/ Supervisor OT. Las demás solicitudes o novedades se deben informar a Pax Control o Back Office y Hub Control (donde aplique) para que estas sean gestionadas con los proveedores correspondientes. <i>Cleaning requests, Drinking Water and Waste services, customer service agent in boarding room must manage them with the ramp Leader/Supervisor. Other requests or news must be reported to Pax Control or Back Office and Hub Control (where applicable) so that they can be managed with the corresponding suppliers.</i></p> <p>2. Se inicia el abordaje de acuerdo con los tiempos del Gantt. <i>The boarding begins according to the Gantt times.</i></p>	Aeropuerto/ Tripulantes de Cabina/ OT / HUB Control/ Pax Control- Back Office/ proveedores que intervienen en el Tránsito <i>Customer Service/TC/Ramp Lider/Supervisor/HUB Control/Pax control/Back office and providers</i>

**3.16.2 Procedimiento de Abordaje y desabordaje de Pasajeros en Rampa. *Procedure for Boarding and Disembarkation of Passengers on Ramp***

1. Previo a la utilización de escaleras verifique que las mismas estén en condiciones operativas y limpias, su protector de goma/hule en buen estado. *Before using ladders, verify that they are in operational and clean condition, and that their rubber protector is in good condition.*
2. Despues del arribo, y una vez la luz anticolisión este apagada y asegurada la aeronave, se puede proceder al acople de las escaleras. *After arrival, and once the anti-collision light is off and the aircraft is secured, the stairs can be attached.*
3. Verificar que las escaleras estén posicionadas en forma segura, adecuada y con sus estabilizadores puestos, antes que ingrese el móvil/bus a la posición remota. *Verify that the stairs are positioned safely, adequately and with their stabilizers in place, before the bus enters the remote position.*
4. Se debe garantizar una correcta señalización mediante conos de seguridad para limitar el corredor de ingreso/salida desde y hacia la aeronave. La cantidad de conos a utilizar dependerá de la normatividad local del aeropuerto, pero debe garantizar que los pasajeros no pasen por debajo de los planos (Ver diagramas). *Correct signaling must be guaranteed using safety cones to limit the entry/exit corridor to and from the aircraft. The number of cones to use will depend on the airport's local regulations, but must guarantee that passengers do not pass under the planes (See diagrams).*
5. Al ingreso y salida de la posición, los móviles/buses deben reducir la velocidad para una mejor maniobra, tomar como referencia las zonas de traslape. Solo puede ingresar al área de seguridad un móvil/bus a la vez, los demás deben esperar en una zona segura. Durante el ingreso o salida del móvil/bus no tome atajos ni realice maniobras peligrosas que invadan la zona de seguridad de la aeronave; si encuentra equipos ubicados sobre las zonas de traslape, el móvil no debe ingresar. En caso de no estar seguro del ingreso o salida de la aeronave, llame al Supervisor/Líder y solicite un hombre guía para realizar señales. *When entering and leaving the position, the vehicles/buses must reduce their speed for better maneuvering, taking the overlapping areas as a reference. Only one bus can enter the security area at a time, the others must wait in a safe area. During entry or exit from the mobile/bus, do not take shortcuts or perform dangerous maneuvers that invade the safety zone of the aircraft; If you find equipment located on overlapping areas, the bus should not enter. If you are not sure about the entry or exit of the aircraft, call the Supervisor/Leader and request a guide man to make signals.*
6. Estar pendiente de requerimientos de manejo de silla de ruedas y asistencia a pasajeros cuando aplique. *Be aware of wheelchair handling and passenger assistance requirements when applicable.*
7. Personal de servicio al pasajero guiará a los pasajeros en la plataforma para el abordaje y desabordaje en posiciones remotas (escaleras) dado que por procedimiento de OPV, las tripulantes de cabina permanecen en la aeronave. *Passenger service personnel will guide passengers on the platform for boarding and deboarding in remote positions (stairs) given that due to the cabin procedure, the cabin crew remain on the aircraft.*
8. En caso de ingreso por propios medios de otra aeronave en la posición contigua izquierda, se deberá parar momentáneamente el abordaje/desabordaje hasta que el avión detenga su movimiento. *In the event of another aircraft entering the adjacent left position taxiing to gate, boarding/deboarding must be momentarily stopped until the plane stops moving.*

**Abordaje y desabordaje por dos puertas - *Boarding and disembarkation through two doors***

Procedimiento para realizar abordaje por dos puertas (1L y 4L) utilizando escaleras. *Procedure for boarding through two doors (1L and 4L) using stairs.*

Cap. 3, pág.16-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

La información contenida en este procedimiento aplica para vuelos en A319, A320/A320NEO, A330-200 y B787 operados por la aerolínea en todas las estaciones donde opere. Durante el abordaje y desabordaje de pasajeros los tripulantes de cabina permanecerán al interior de la aeronave sin importar si se hace uso de escalera o muelle de abordaje, con el objeto de hacer presencia constante en la cabina de pasajeros, desplazarse dentro de la zona de responsabilidad (de acuerdo al equipo) y mantener control visual de la misma, con el fin de asistir a los pasajeros y agilizar este proceso. *The information contained in this procedure applies to flights on A319, A320/A320NEO, A330-200 and B787 operated by the airline in all stations where it operates. During the boarding and deboarding of passengers, the cabin crew will remain inside the aircraft regardless of whether the stairs or boarding bridge are used, in order to be constantly present in the passenger cabin, move within the area of responsibility. (according to the equipment) and maintain visual control of it, in order to assist passengers and expedite this process.*

### Lineamientos – *Guidelines*

1. Aplica en operación nacional e internacional. *Applies in national and international operation.*
2. Aplica en rampas, terminales o posiciones remotas que no incorporan jet way. *Applies to ramps, terminals or remote positions that do not incorporate jet way.*
3. Aplica donde se disponga de infraestructura aeroportuaria, personal y equipos de apoyo terrestre certificados para la operación. *Applies where airport infrastructure, personnel and ground support equipment certified for the operation are available.*
4. Aplica cuando se tenga el mínimo de Tripulantes de Cabina requerido por flota. *Applies when there is the minimum number of Cabin Crew required per fleet.*
5. Las puertas 1R y 4R deben permanecer cerradas durante el abordaje y desabordaje. *Doors 1R and 4R must remain closed during boarding and deboarding.*
6. No se recibirá comisariato durante el abordaje y desabordaje por dos puertas. *No catering will be received during boarding and disembarking by two doors.*
7. Se debe garantizar una correcta señalización mediante conos/cintas de seguridad para limitar el corredor de ingreso/salida desde y hacia la aeronave, si el desplazamiento es en rampa abierta sin buses. *Correct signage must be guaranteed using safety cones/tapes to limit the entry/exit corridor to and from the aircraft, if the movement is on an open ramp without buses.*
8. El personal de limpieza, catering y seguridad abordan la aeronave únicamente cuando el último viajero haya descendido por la escalera. *Cleaning, catering and security staff board the aircraft only when the last traveler has descended the stairs.*
9. La puerta 4L podrá ser cerrada durante el tránsito con el fin de mantener una temperatura adecuada dentro de la aeronave, cuando se está haciendo uso del aire acondicionado (ahorro de combustible). *Door 4L may be closed during turnaround in order to maintain an adequate temperature inside the aircraft, when air conditioning is being used (fuel savings).*
10. Todos los procedimientos relacionados con el tránsito deben haber concluido antes de iniciar el abordaje. *All procedures related to turnaround must have been completed before boarding begins.*
11. La operación de escaleras debe realizarse de acuerdo a los numerales documentados en este manual. *The operation of stairs must be carried out in accordance with the numerals documented in this manual.*

### Alistamiento - *Preparation*

Supervisor/Líder de Operaciones Terrestres verifica que las condiciones y equipos sean los adecuados e informa a los agentes de operaciones terrestres y personal de security que se procederá a desabordar por las 2 puertas.

Cap. 3, pág.16-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*Ground Operations Supervisor/Leader verifies that the conditions and equipment are adequate and informs the ground operations agents and security personnel that they will proceed to disembarking through the 2 doors.*

### Desabordaje - *Disembarkation*

1. El personal de operaciones terrestres ubica las escaleras y conos de acuerdo al diagrama de marshalling de abordaje por dos puertas. *Ground operations personnel locate the stairs and safety cones according to the two-door boarding marshalling diagram.*
2. Un Agente de Servicio al Cliente se ubica debajo de la escalera para dirigir a los pasajeros durante los procedimientos de abordaje y desabordaje. *A Customer Service Agent is located under the staircase to direct passengers during boarding and deboarding procedures.*
3. El Supervisor/Líder de operaciones terrestres informa al JCP que se procederá a desabordar por 2 puertas. *The ramp supervisor/leader informs the JCP that deboarding will proceed through 2 doors.*
4. El personal de servicio al cliente que guía a los pasajeros en plataforma, interrumpirá el desabordaje ante la evidencia del ingreso de una aeronave con motores encendidos en la posición izquierda inmediatamente contigua, hasta tanto se detenga completamente, en ese momento se reanudará el desabordaje. *Customer service personnel who guide passengers on the apron will interrupt disembarkation when there is evidence of the entry of an aircraft with engines running in the immediately adjacent left position, until it stops completely, at which point disembarkation will resume.*

### Abordaje

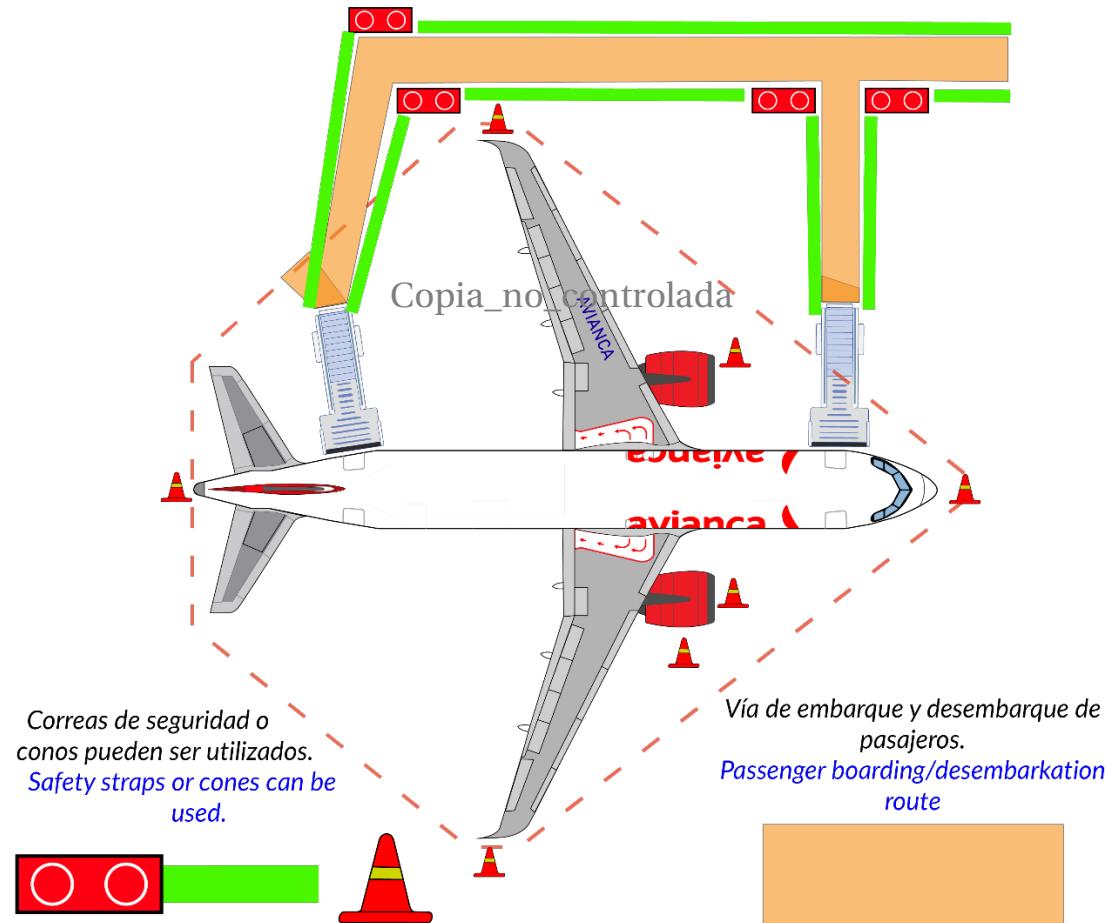
1. El Supervisor/Líder de operaciones terrestres informa al JCP que se procederá a embarcar viajeros por 2 puertas. *The ramp supervisor/leader informs the JCP that passengers will be boarded through 2 doors.*
2. Todo el personal de tierra desciende de la aeronave. *All ground personnel disembark the aircraft.*
3. El personal de tierra (servicio a pasajero) darán la indicación a los pasajeros que abordarán por la puerta 4L, la distribución de pasajeros que entrará por cada puerta se encuentra en: *The ground staff (passenger service) will give instructions to the passengers who will board through door 4L, the distribution of passengers who will enter through each door is found below.* [PR\\_NE0501\\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE](#)

Link para proveedores - [\*Link for GRH providers\*](#) [GRH External](#).

4. La puerta 4L debe cerrarse al menos 5 min antes del inicio del vuelo, con el fin de permitir el conteo de pasabordos y transmitir el dato final al JCP para el cierre del vuelo. *Door 4L must be closed at least 5 min before the start of the flight, in order to allow the counting of boarding passes and transmit the final data to the JCP for closing the flight.*
5. No se recibirá comisariato durante el abordaje y desabordaje. *No commissary will be received during boarding and deboarding.*
6. El personal de servicio al cliente que guía a los pasajeros en plataforma, interrumpirá el abordaje ante la evidencia del ingreso de una aeronave con motores encendidos en la posición izquierda inmediatamente contigua, hasta tanto se detenga completamente, en ese momento se reanudará el desabordaje. *The customer service personnel who guide passengers on the apron will interrupt boarding when there is evidence of the entry of an aircraft with engines running in the immediately adjacent left position, until it stops completely, at which time deboarding will resume.*

Cap. 3, pág.16-7

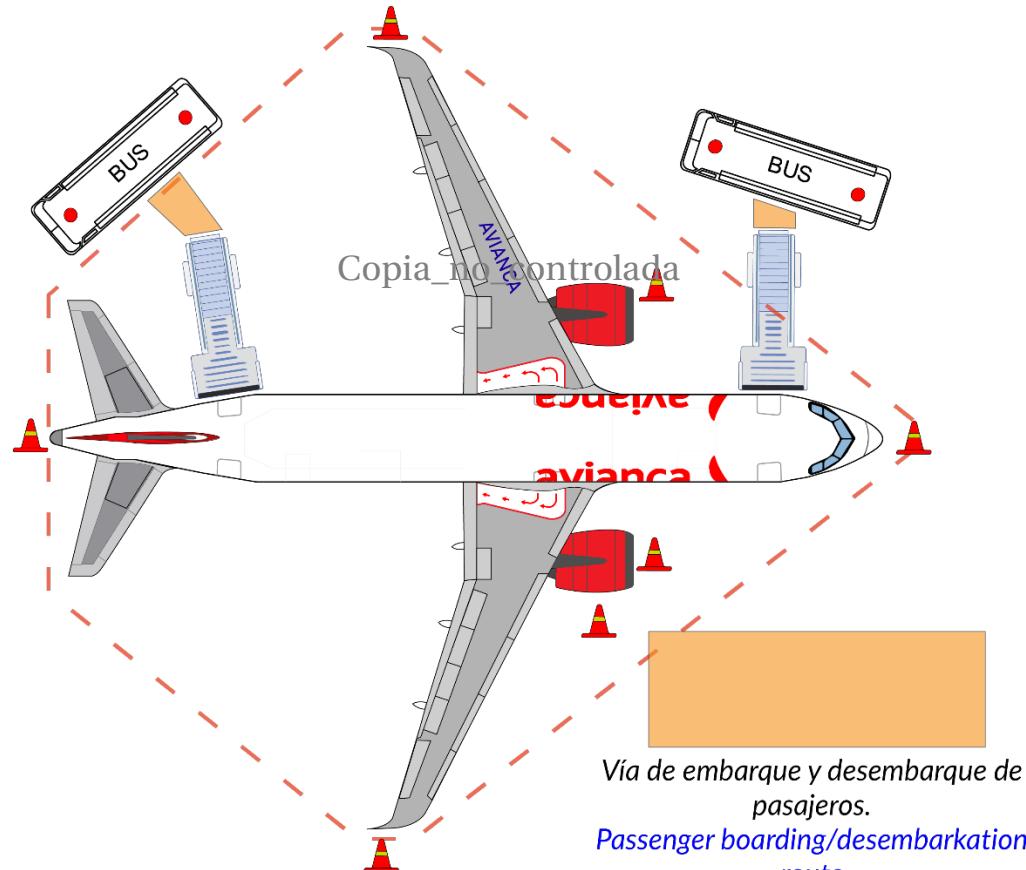
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**DIAGRAMA DE ABORDAJE / DESABORDAJE DE PASAJEROS POR DOS PUERTAS EN RAMPA ABIERTA**  
**PASSANGER BORDING-DISEMBARKATION THROUGH TWO DOORS TO THE OPEN RAMP**

Cap. 3, pág.16-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**DIAGRAMA DE ABORDAJE / DESABORDAJE DE PASAJEROS POR DOS PUERTAS CON BUSES**  
**PASSANGER BORDING-DISEMBARKATION THROUGH TWO DOORS BY AIRPORT BUSES**



FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág.16-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.17 Salida del vuelo - *Aircraft Departure -Pushback* (IGOM 4.6) (GRH 3.2.7) (GRH 3.2.9)****3.17.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 4.6.1)**

La salida para los vuelos debe realizarse con una comunicación entre la tripulación de cabina de mando TCM y el personal de tierra a cargo de la operación a través de un interphone. Este procedimiento asegura el nivel más alto y seguro de comunicación basado en un intercambio preciso de información. El hombre guía responsable de la operación de salida deberá permanecer en contacto permanente con la tripulación de cabina y es responsable de la maniobra en tierra. *A departure is normally conducted with a dialogue between flight crew and the ground personnel in charge of the departure operation via an interphone. This procedure ensures the highest level of safety during departures based on a precise exchange of information. The ground personnel in charge of the departure operation shall maintain continuous contact with the flight crew and are responsible for the ground maneuver.*

El alcance de este procedimiento de salida se limita a la operación de retroceso remolcado convencional usando tractor con o sin barra. *The scope of the following departure procedures is limited to conventional towbar and towbarless (TWL) pushback operations.*

Nota: Cuando utilizamos el término «interphone o auriculares», este alude a un sistema de interphone inalámbrico o con cable. *Note: The term headset applies whether a wired or wireless interphone system is used.*

Hay otro personal que participa en el proceso de salida. El número de personas y sus funciones o responsabilidades pueden cambiar, en función de: *Other personnel are also involved in the departure process. The number of other personnel and their functions/responsibilities can change depending on:*

- a) El tipo de avión - *Aircraft type.*
- b) Los equipos de asistencia en tierra (GSE) empleados para la maniobra. *GSE used for the maneuver.*
- c) La infraestructura del aeropuerto. *Airport infrastructure.*
- d) La configuración del puesto de estacionamiento. *Stand configuration.*

**3.17.2 Responsabilidades del personal de tierra - *Ground Staff Member Responsibilities* (IGOM 4.6.2)****3.17.2.1 Hombre guía responsable de la salida – *Guide person responsible for departure* (IGOM 4.6.2.1)**

Solamente personal debidamente entrenado, capacitado y autorizado, podrá ser asignado con la responsabilidad de guiar los movimientos terrestres de las aeronaves de Avianca en su función de Hombre guía, cumplir con los OJT según la reglamentación vigente, para Colombia y las estaciones donde no exista dicha reglamentación, se tienen los siguientes requerimientos: *Only duly trained, qualified and authorized personnel may be assigned with the responsibility of guiding the ground movements of Avianca aircraft in their role as Guide Man, complying with the OJT according to current regulations, for Colombia and stations where such does not exist. regulations, there are the following requirements:*

- (a) Haber realizado un mínimo de 15 remolques en la flota que opera la compañía, completando un registro de OJT bajo el entrenamiento teórico (conocimiento de este procedimiento) y práctico (doble comando en los 15 pushback) de un Supervisor o por hombres guías designados, experimentados, y competentes para desempeñar este rol. *Have carried out a minimum of 15 pushback in the fleet operated by the company, completing an OJT record under the theoretical (knowledge of this procedure) and practical (double command in the 15 pushback) training of a Supervisor or by guide person designated, experienced, and competent to perform this role.*
- (b) El hombre guía debe poseer entrenamiento inicial y recurrente al día para movimiento de aeronaves. *The guide person must have initial and recurrent training up to date for aircraft movement.*

Cap. 3, pág. 17-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- (c) Buen estado de salud físico y mental, ya que la tarea de Pushback requiere de una gran concentración, percepción y velocidad de reacción (sin restricciones medicas). *Good physical and mental health, since the Pushback task requires great concentration, perception and reaction speed (without medical restrictions).*
- (d) Registro y archivo: Cada proveedor de servicio será responsable de archivar el registro del OJT de cada persona calificada como hombre guía, según aplique. *Records and filing: Each service provider will be responsible for filing the OJT record of each person qualified as a guide man, as applicable.*

El hombre guía se define como la persona de tierra encargada de las comunicaciones con el personal de vuelo. Esta persona será la responsable del retroceso remolcado. Esta actividad puede llevarse a cabo por diferentes agentes, con diferentes funciones y cargos. *The responsible guide person is defined as the person performing the communications with the flight crew. The guide person shall be in charge of every aircraft pushback. This function can be performed by different personnel in different roles and positions according to the IATA agreement for each station.*

Las principales responsabilidades del hombre guía para la salida son: *The guide person responsible for the departure shall:*

- a) La operación de retroceso remolcado, una vez la tripulación de cabina de mando haya dado la autorización. *Be in charge of the entire pushback, once clearance to begin pushback has been given by the flight crew.*
- b) Se asegurará que el tractor de retroceso remolcado o la barra de remolque/tractor sin barra de remolque (TWL) son los adecuados para el tipo de avión concreto. *Ensure the pushback tractor and towbar/TWL tractor is suitable for the specific aircraft type.*
- c) Se asegurará que el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección del tren de nariz esté instalado antes de la conexión de la barra de remolque/TWL a la aeronave o que los mecanismos de dirección del tren de nariz estén configurados según lo requerido para el retroceso remolcado (según sea el tipo de aeronave). *Ensure the nose gear steering bypass pin is correctly installed prior to towbar/TWL connection to the aircraft and/or ensure the nose gear steering mechanisms are set as required for pushback (as applicable to the aircraft type).*
- d) Realizará una breve sesión de información con todas las personas que participan en el movimiento del avión y confirmar cómo se va a maniobrar. *Conduct briefings with all persons involved in the aircraft movement to review and confirm how the aircraft will be maneuvered.*
- e) Conectará el interphone y verificará que: *Connect the interphone and verify that:*
  - 1. El sistema funciona. *The system works.*
  - 2. Informe de la operación en rampa a la tripulación de cabina de mando. *Report the ramp operation to the cockpit crew.*
  - 3. Se solicita permiso para desconectar la potencia generada en tierra. *Permission is requested to disconnect the GPU.*
  - 4. Se desconecta el GPU después de recibida la autorización por parte de la tripulación de cabina de mando. *The GPU is disconnected after receiving authorization from the cockpit crew.*
- f) Estará en contacto continuamente con la tripulación del avión a través del interphone. *Shall maintain continuous contact with the flight crew.*
- g) Realizará una inspección previa a la salida alrededor del avión. *Perform a walk around inspection previous to the pushback.*

- h) Tendrá la última responsabilidad de revisar los procedimientos de retroceso remolcado basándose en las condiciones observadas, informando a la tripulación de cabina de mando de cualquier cambio previsto del retroceso remolcado. *Have ultimate responsibility to review pushback procedures based on conditions observed and advise flight crew of any anticipated changes to pushback procedures.*
- i) Si las condiciones de rampa están por debajo de las condiciones normales de retroceso remolcado (ej. peligros, obstáculos, suelo resbaladizo, hielo); informará a la tripulación de cabina de mando que no se dará la autorización para el encendido de motores hasta que: *If ramp conditions are below normal pushback conditions (e.g. hazards, obstacles, slippery ground, ice); inform the cockpit crew that authorization will not be given to start the engines until:*
1. Se mueva el avión hacia un área donde se considere seguro arrancar el motor; *The aircraft is moved to an area where it is considered safe to start the engine; or*
  2. El retroceso remolcado se haya completado, el avión se haya detenido completamente y el freno de estacionamiento se haya puesto. *Pushback has been completed, the aircraft has come to a complete stop, and the parking brake has been set.*
- j) Señal «Todo listo» al tractorista y señaleros de ala (si procede), una vez que la tripulación de cabina de mando informa que se han quitado los frenos y ha dado aprobación para el retroceso remolcado. *Signal "All clear" to the tractor driver and wing walkers (if applicable), once the cockpit crew reports that the brakes have been removed and has given approval for the pushback.*

**Peligro - Danger:**

Durante el rodaje del avión, el Hombre Guía (a cargo del interphone), permanecerá sentado en el tractor de remolque hasta tanto el avión se encuentre totalmente detenido y haya recibido previa confirmación de la cabina de tripulación de “Frenos de Parqueo Puestos” (“Parking Brakes Set”). *During the aircraft movement, the Guide person (in charge of the interphone) will remain seated on the tow tractor until the aircraft is completely stopped and has received prior confirmation from the cabin crew of Parking Brakes Set.*

**Precaución - Caution:**

El operador con interphone deberá estar colocado fuera del tractor a una distancia segura durante: *The responsible for the departure (headset operator) should be positioned outside the tractor at safety distance during:*



Mala visibilidad (fuerte lluvia, niebla, malas condiciones de iluminación). *Low-visibility conditions (heavy rain, fog, bad lighting).*

Falta de marcas o señales o poco visibles. *Lack of sufficiently visible markings.*

Obstrucciones detrás del tractor de retroceso remolcado (ej., GSE, postes de alumbrado, etc.). *Obstructions behind the pushback (e.g., GSE, light post).*

Dudas de que el procedimiento de retroceso remolcado puede realizarse con seguridad al estar situado en el tractor. *Doubts that the pushback procedure can be performed safely when located on the tractor.*

- k) Si camina junto al tren de nariz, mantenga el contacto visual con el tractorista durante todo el proceso de retroceso remolcado. *Throughout the pushback operation, all staff walking on the ramp (including the headset operator when the aircraft is moving) shall be in visual contact with the tractor driver throughout the pushback.*

Cap. 3, pág. 17-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- I) Escuche el interphone durante el retroceso remolcado y comunique con la tripulación de cabina de mando, si fuera necesario. *Listen to the interphone during towed pushback and communicate with the cockpit crew, if necessary.*
- m) Avise a la tripulación de cabina de mando si por cualquier razón no es seguro encender un motor y pare el procedimiento de encendido del motor. *Notify the cockpit crew if for any reason it is unsafe to start an engine and stop the engine starting procedure.*
- n) Cuando finalice la maniobra de retroceso remolcado: *When the pushback maneuver finish:*

Reciba la señal de «Activar frenos del vehículo/Parada» del tractorista/operador para confirmar que se ha aplicado el freno de estacionamiento del tractor. *Receive the visual “Brakes Engaged” signal from the guide person responsible for pushback.*

1. Solicite a la tripulación de cabina de mando que accione el freno de estacionamiento de la aeronave. *Request flight crew to set the aircraft parking brake and hold the existing position until final clearance signal to taxi.*
2. Cuando reciba confirmación de la tripulación de cabina de mando de que se han activado los frenos del avión: *When confirmation that the aircraft brakes have been set is received from the flight crew:*
  - (i) Dé la señal de «frenos puestos» al tractorista y a los señaleros de ala, si procede. *Give the “Vehicle Brakes On/Stop” signal to the tractor driver and wing walkers, if applicable.*
  - (ii) Autorice la desconexión del equipo de retroceso remolcado. *Give authority to disconnect pushback equipment.*
3. Lleve a cabo un procedimiento de desconexión del equipo de retroceso remolcado de acuerdo con la sección 3.17.9 (desenganche rápido). *Perform the towing tractor equipment disconnect procedure in accordance with section 3.17.9 (quick release)*

**Nota:** Asegúrese de que la barra de remolque se desconecta del tractor antes de desconectarla del avión, excepto si la barra de remolque está diseñada específicamente para desconectarse del avión en primer lugar. *Assure that the Towbar shall be disconnected from the tractor before disconnecting from the aircraft (except where the towbar is specifically designed to be disconnected from the aircraft first).*

- o) Retire el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección del tren de nariz o asegúrese que los mecanismos de dirección del tren de nariz están colocados en condición normal para el rodaje (según proceda para el tipo de avión). *Remove the nose gear steering bypass pin and/or ensure the nose gear steering mechanisms are set to normal conditions for taxiing.*
- p) Complete la comunicación con interphone y, después de obtener la aprobación de la tripulación de cabina de mando, desconecte el interphone y cierre el panel de acceso. *Complete the communication by interphone and after receiving flight crew approval, disconnect the headset and close the access panel.*
- q) Sepárese del avión hasta una posición segura visible para la tripulación de cabina de mando y alejada de su trayectoria prevista. *The tractor driver will move clear of the aircraft to a safe position visible to the flight crew and away from its intended path.*
- r) Muestre el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección a la tripulación de cabina de mando. *Display the steering bypass pin to the flight crew.*

- s) Dé la señal «Todo listo para rodaje» una vez que se ha realizado contacto visual con la tripulación de cabina de mando y estén esperando la señal. En condiciones de baja visibilidad la tripulación de cabina de mando encenderá las luces del interior de la cabina de mando. *Give the "All Clear" signal once eye contact has been made with the flight crew and they are expecting the signal. In low-light conditions, the flight crew will turn on the interior lights of the flight deck.*
- t) Permanezca en su posición hasta que reciba confirmación de la tripulación de cabina de mando. *Remain in position until an acknowledgement from the flight crew is received.*

**Precaución - Caution:**

La tripulación de cabina de mando será notificada de inmediato; en el caso que producirse una desconexión del tractor con el avión durante la maniobra. *The flight crew shall be notified immediately in the event any connection between the tractor and the aircraft is lost during aircraft movement.*

**Peligro:**

Si las ruedas de nariz no están centradas (alineadas), pueden virar rápidamente a la posición central al quitar el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección, esto puede resultar en lesiones al personal o al avión. *If the nose wheels are not in the centered position, they can turn quickly to their centered position when the steering bypass pin is removed. This can result in personnel injury and aircraft damage.*

No desconecte el cable del interphone hasta que el tractor con barra o sin barra haya sido desconectado del tren de nariz. *Do not disconnect the interphone communication cable until the towbar or TWL tractor has been disconnected from the nose gear.*

### 3.17.2.2 Tractorista del tractor de retroceso remolcado - Pushback tractor driver: (IGOM 4.6.2.2)

De acuerdo con el tipo de contrato IATA, en algunas estaciones el tractorista podrá también ejercer la función de Hombre guía, ver condiciones aplicables en sección 3.17.2.1. *According to the IATA Agreement scope, some statios use a single person to conduct the pushback, as defined in 3.17.2.1.*

El tractorista – The pushback tractor driver shall:

- a) Se asegurará de que el tractor de retroceso remolcado (pushback) y el tractor con o sin barra de remolque (TWL) son los adecuados para el tipo de avión concreto. *Ensure the pushback tractor and towbar/TWL tractor is suitable for the specific aircraft type.*
- b) Elevará completamente las ruedas de la barra de remolque antes que se mueva el avión, si procede. *Raise the towbar wheels by releasing pressure on the hydraulic pump.*
- c) Esperará la autorización de la tripulación de cabina de mando o del hombre guía para iniciar el empuje del avión. *Will wait for authorization from the cockpit crew or the guide man to begin the pushback.*
- d) Antes de que se mueva el avión, se asegurará que el freno de estacionamiento no está puesto y que las luces anticolisión están encendidas de conformidad con las regulaciones del aeropuerto. *Prior to the aircraft movement, make sure the parking brake is released and the anti-collision lights are switched on, in accordance with local airport regulations.*

- e) Seleccionará la marcha apropiada en el tractor y lentamente empiece el movimiento. *Select the appropriate gear on the tractor and slowly begin movement.*
- f) Empezará la operación de retroceso remolcado en línea recta. *Start the pushback operation in a straight line.*
- g) Mantendrá la velocidad de maniobra al mínimo, y frene suavemente. *Towing speeds shall be kept to a minimum and brake gently.*
- h) Explorará la plataforma durante el retroceso remolcado asegurando que esta se encuentre libre de obstáculos, esté atento de las señales de los señaleros o de la tripulación. Estará preparado para frenar. *During the maneuver, the pushback tractor driver shall ensure the taxiway (including other movement areas in the intended aircraft path) is free of other aircraft/equipment/obstacles. If an obstacle is identified, the pushback shall stop immediately until the obstacle is clear.*
- i) Después de la aprobación de la tripulación de cabina de mando, el tractorista deberá asegurarse siempre que la calle de rodaje está libre de otros aviones/equipos/obstáculos durante toda la maniobra de retroceso remolcado. *During the maneuver, the pushback tractor driver shall ensure the taxiway (including other movement areas in the intended aircraft path) is free of other aircraft/equipment/obstacles. If an obstacle is identified, the pushback shall stop immediately until the obstacle is clear.*
- j) Se asegurará durante el retroceso remolcado que los límites de giro no son superados y avise a la tripulación si se superan. Pueden ocurrir daños en el tren de aterrizaje. Véase al numeral 3.17.7.4 para conocer los límites específicos y cómo se marcan en el avión. *During pushback, ensure the steering turn limits are not exceeded and advise the flight crew if any are exceeded. Damage may occur to the nose gear. Refer to 3.17.7.4 for the specific limits and how they are marked on the aircraft.*
- k) Si el hombre guía con el interphone está caminando en la rampa, mantendrá el contacto visual y guardará una distancia segura desde el tren de nariz durante todo el proceso de retroceso remolcado. *If the wing walker is walking on the ramp, be in visual contact and remain at a safe distance from the nose gear throughout the entire pushback.*
- l) Si el hombre guía está muy cerca del tren de nariz, el retroceso remolcado debe pararse y no reanudar la maniobra mientras esta situación prevalezca. *If the responsible ground staff member is too close to the nose gear or pushback equipment, the tractor driver shall stop the pushback and review the required safety clearance conducted.*
- m) Alineará el tractor y/o la barra respecto a la línea central del avión al final del movimiento de este. *Align the tractor and/or the towbar with respect to the center line of the airplane at the end of its movement.*
- n) Detendrá el tractor cuando finalice la maniobra de retroceso remolcado, dará la señal «Activar frenos del vehículo/Parada» al hombre guía. *He will stop the tractor when the pushback maneuver is completed, he will give the signal "Activate vehicle brakes/Stop" to the guide man.*
- o) Aplicará el freno de estacionamiento del tractor y confirmará con el hombre guía de «Activar frenos del vehículo/Parada». *Apply the tractor's parking brake and confirm with the guide man "Activate vehicle brakes/Stop".*
- p) Cuando se obtenga la confirmación de que el freno de estacionamiento del avión está activado por el miembro hombre guía, al dar la señal «Frenos del Avión puestos», liberará el freno de estacionamiento del tractor y pondrá la marcha «neutra» para liberar cualquier presión de la barra de arrastre. *When confirmation is obtained that the airplane parking brake is activated by the guide man member, by giving the signal "Aircraft brakes set", he will release the tractor parking brake and put the "neutral" gear to release any drag bar pressure.*

- q) Llevará a cabo un procedimiento de desconexión del equipo de retroceso remolcado de acuerdo con la sección 3.17.9 (desenganche rápido). *Perform a Pushback Tractor and Tow Bar Disconnection procedure in accordance with section 3.17.9 (quick release).*
- r) Conducirá el tractor de vuelta a la terminal, la posición de estacionamiento apropiada o el lugar de la siguiente tarea. *Drive the tow tractor back to the terminal, the appropriate parking position or the location of the next task.*

**Peligro - Danger:**

Mientras maniobra en la calle de rodaje durante la desconexión y recolocación del tractor, el tractorista deberá conducir el tractor de retroceso remolcado a baja velocidad y deberá permanecer vigilante en todo momento a la posición del resto del personal en la calle de rodaje. *While maneuvering on the taxiway during disconnection and repositioning of the tractor, the tractor operator must drive the towtractor at low speed and must remain alert at all times to the position of the rest of the personnel on the taxiway.*

Si las ruedas de nariz no están centradas, pueden virar rápidamente a la posición central al quitar el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección. Esto puede provocar lesiones a los empleados o daños en el avión. *If the nose wheels are not in the centered position, they can turn quickly to their centered position when the steering bypass pin is removed. This can result in personnel injury and aircraft damage.*

### 3.17.2.3 Señalero de ala (Hombre guía de ala) - *Wing Walker* (IGOM 4.6.2.3)

Hombre guía de ala son personal de asistencia y apoyo en movimientos que no son un requerimiento internacional, sin embargo, en muchos países es obligatorio por regulación local de Autoridad Civil y/o operador Aeroportuario, por tanto, es obligación del Gerente de Estación o su equivalente según estructura de cada región, país y aeropuerto en particular, establecer si debe o no cumplir con este requerimiento. *Wing walker are assistance and support personnel in movements that are not an international requirement, however, in many countries it is mandatory by local regulation of the Civil Authority and/or Airport operator, therefore, it is the obligation of the Station Manager or his equivalent according to the structure of each region, country and airport in particular, establish whether or not it must comply with this requirement.*

**Nota:** Para Colombia la Regulación Nacional (RAC) establece la necesidad del uso de hombre guía de ala para estos procesos de movimientos de aeronaves. *Note: For Colombia, the National Regulation (RAC) establishes the need to use a wing walker for these aircraft movement processes.*

Para los países o aeropuertos donde el hombre guía de ala no es requerido, las siguientes indicaciones no son aplicables. *For countries or airports where the wing walkers is not required, the following indications are not applicable.*

Cuando proceda, los señaleros de ala deben asegurar: *Where applicable, the wing walker or other assist personnel shall:*

- a) Estar bajo el mando del hombre guía en todo momento. *Be under the direction of the responsible ground staff member at all times.*
- b) Utilizar 2 bastones luminosos, tanto de día como con iluminación para las operaciones con baja visibilidad. *Use two marshalling wands, either day wands or illuminated wands for low-visibility operations.*

- c) Estar posicionado antes y durante el movimiento del avión como se indica a continuación cuando sea aplicable o permitido: *Be positioned before and during movement of the aircraft as follows, where applicable and/or permitted:*
1. Aproximadamente 1 metro (3 pies) de la punta exterior del avión y con buena visión de la distancia libre de la punta del ala y de cualquier peligro potencial. *Approximately 1 m (3 ft.) outboard of the wingtip and with a clear view of wingtip clearance and any potential hazards.*
  2. En línea con la rueda más alejada del tren principal trasero. *In line with the rearmost main gear wheel.*
  3. Que pueda mantener contacto visual con la persona responsable del retroceso remolcado/remolque. *Able to maintain visual contact with the person responsible for pushback/towing.*
  4. A una distancia segura del avión o del tractor de retroceso remolcado en movimiento durante toda la operación de retroceso remolcado. *At a safe distance from the moving aircraft/pushback tractor during the entire pushback.*
  5. Mantener una conciencia situacional para evitar peligros de lesiones a las personas, por ejemplo, aeronaves, equipos y vehículos en movimiento, peligros de caídas, resbalones y tropiezos tales como calzos, conos, GSE, un suelo no uniforme, derrames, etc. *Maintain situational awareness to avoid personal injury hazards e.g., moving equipment and vehicles, aircraft, slip, trip and fall hazards such as chocks, cones, GSE, uneven ground, spillages etc.*

Copia\_no\_controlada

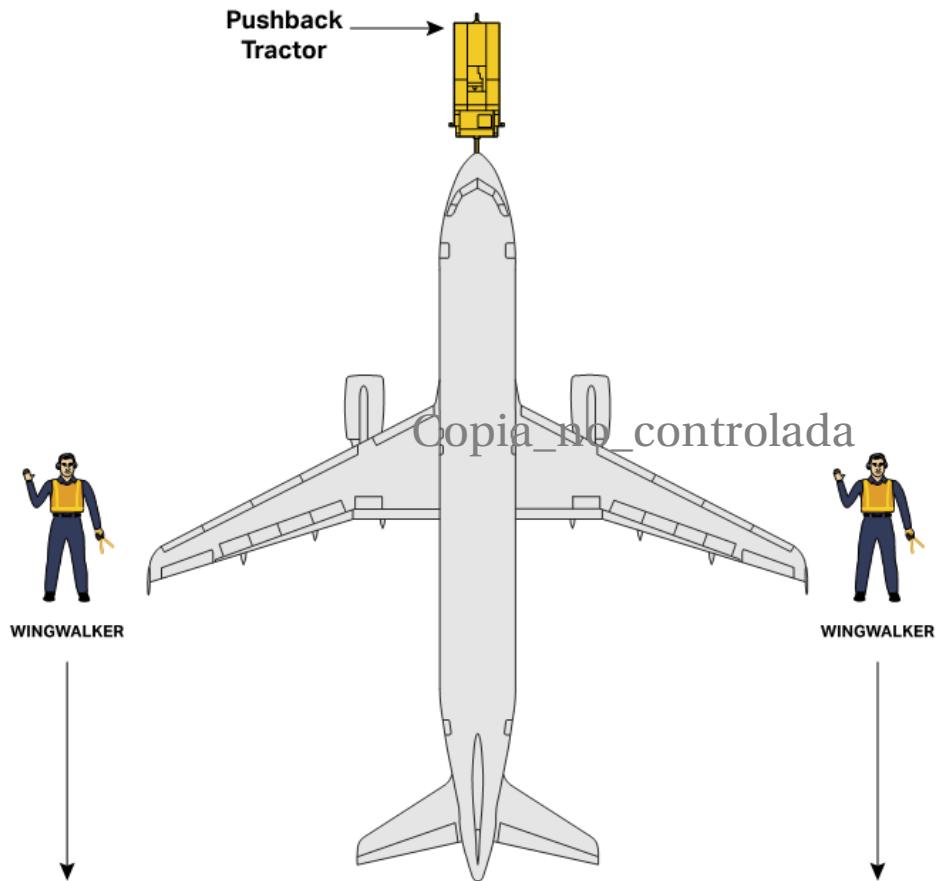
Nota: Véanse el diagrama de ubicación de señaleros de ala durante la llegada del avión a la plataforma y durante el retroceso remolcado. *See next figures for positioning of wing walkers during aircraft arrival and pushback.*

- d) Asegurar que el recorrido del movimiento del avión está libre de cualquier obstáculo, (es decir, otro avión, vehículos). *Ensure the aircraft movement path is clear of any obstructions (i.e., other aircraft, vehicles).*
- e) Proveer señales de autorización «Seguro para proceder» en todo momento a la persona responsable del retroceso remolcado utilizando un movimiento «pendular» de los brazos. *Provide “Clear to Move Aircraft” clearance signals at all times to the person responsible for pushback by using a distinct pendulum arm motion.*
- f) Seguir controlando el recorrido del avión hasta que el avión se detiene hasta el punto de salida. *Continue to monitor the aircraft path until the aircraft is stopped at the departure point.*
- g) Si en algún momento durante el movimiento del avión, los señaleros de ala no están seguros o si identifican un peligro inminente, deberán hacer la señal de «Alto» a la persona responsable del retroceso remolcado. *If at any time during aircraft movement, the wing walkers are unsure or identify an imminent danger, signal the person responsible for pushback with the “STOP” signal.*
- h) Con el avión detenido en el spot, el señalero de punta de ala 1 debe colocarse en un lugar visible ya sea a la posición de las 11 o de las 13 del reloj para los tripulantes del vuelo en el lado de la terminal, a una distancia segura del avión, mínimo 10 metros de la nariz del avión. *When the aircraft is stopped at the departure point, position themselves either at the 11 o'clock or 1 o'clock position in clear visibility of the flight crew on the terminal side at a safe distance away from the aircraft.*
- i) Dar la señal de manos «Avión espere / mantenga» a la tripulación de cabina de mando cuando la señal de manos «Frenos puestos» ha sido recibida por parte de la persona responsable del retroceso remolcado. *Give the “Hold Movement of Aircraft” signal to the flight crew when the visual “Brakes Engaged” signal has been received from the person responsible for pushback.*
- j) El señalero de punta de ala 2 deberá realizar el procedimiento de desenganche rápido según el numeral 3.17.9 desconexión del tractor de retroceso y barra de remolque de este manual, donde se identifican los

Cap. 3, pág. 17-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

pasos e imágenes aplicables. *The wing walkers 2 must carry out the quick release procedure according to section 3.17.9 disconnection of the recoil tractor and tow bar of this manual, where the applicable steps and images are identified.*

**Ubicación Señaleros de ala – *Wing Walker location***

Nota: Verifique las condiciones particulares de cada Aeropuerto, para la correcta ubicación de los señaleros, si aplican.

*Note: Check the particular conditions of each Airport, for the correct location of the wing walkers, if applicable.*

- k) El Señalero de ala 1 mantendrá siempre la posición (varas cruzadas) hasta que el técnico (o persona responsable de la comunicación) muestre el pin removido a la cabina y se asegurará que todos los involucrados en el movimiento y los equipos están fuera de la trayectoria de la aeronave. *The wing walker 1 will always maintain the position (crossed sticks) until the person responsible for communication shows the removed pin to the cockpit and will ensure that all those involved in the movement and the equipment are out of the aircraft path.*
- l) El señalero de punta de ala 1 realizará la señal de movimiento terminado a la cabina de mando. *The wing walker 1 will provide signal the movement completed to the cockpit.*
- m) Volver a la terminal una vez el control haya sido transferido. *Return to the terminal once marshalling duty has been transferred.*

Cap. 3, pág. 17-9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.17.3 Actividades previas a la salida del vuelo - *Predeparture Activities* (IGOM 4.6.3)****3.17.3.1 Inspección alrededor del avión previa a la salida - *Predeparture Walkaround Check* (IGOM 4.6.3.1)  
(GRH 3.2.8)**

La inspección debe iniciarse tan pronto como sea posible una vez completadas las actividades de servicio en tierra. Inspeccione alrededor de todo el avión a un ritmo de marcha normal. La inspección deberá empezar lo más aproximado posible a la hora de salida. Si sigue algún GSE conectado al momento de la verificación, o si algún GSE se vuelve a conectar al avión, las áreas correspondientes se volverán a inspeccionar. *The walkaround should start as soon as possible after all ground servicing activities have been completed. Walk around the entire aircraft at a normal walking pace. The check shall start as close as possible to departure time. If any part of the aircraft still has GSE engaged at the time of the check, or if GSE reengages with the aircraft after the check, the applicable area(s) shall be reinspected.*

Una inspección previa a la salida alrededor del avión deberá incluir lo siguiente: *The predeparture walkaround check shall include the following:*

- (a) Ausencia de Restos de objetos extraños (FOD) en la plataforma que puedan causar daño o suponer un riesgo para el avión. *The apron is clear of all FOD that may cause aircraft damage or pose a risk.*
- (b) Todos los GSE, incluidos los dispositivos de embarque de pasajeros están desconectados. *All GSE, including passenger boarding devices, are detached.*
- (c) La zona de parada no presenta obstáculos. *The stand area is clear of obstructions.*
- (d) Todos los equipos y vehículos están fuera del recorrido del movimiento del avión. Verifique el numeral 3.17.7.2 Requisitos de retroceso remolcado, que establece equipos que pueden permanecer en la posición de parqueo *All equipment and vehicles are positioned clear of the aircraft path. Check 3.17.7.2, where established which ground handling equipment are allowed to remain in the parking area.*
- (e) Existe distancia suficiente entre el avión y las instalaciones u obstáculos fijos a lo largo de recorrido. *Adequate clearance exists between the aircraft and facilities or fixed obstacles along the aircraft movement path.*
- (f) Todos los paneles o ventanillas están cerrados y asegurados; excepto la energía exterior y los paneles de los interphone. *All aircraft servicing panels and/or hatches are closed and secured. Exception: External power and headset panels.*
- (g) Las puertas de acceso a la cabina y a la bodega de carga estén cerradas y: *Cabin and cargo hold access doors are closed and:*
  - 1. Las manijas están fuseladas (al ras con el fuselaje). *Handles are flush with the fuselage and, where applicable, all other visible indicators confirm that doors are correctly locked.*
  - 2. No hay daño visible en el avión, especialmente alrededor de las puertas de cabina y cargo. *There is no visible damage on the aircraft, particularly around cabin and cargo hold access doors.*
- (h) Ante cualquier anomalía observada en el avión, (daño evidente, derrame de fluido, cubiertas de pitot no retiradas) se informará inmediatamente a la tripulación de cabina de mando, al personal de mantenimiento y al supervisor. *Any observed abnormalities on the aircraft (e.g., obvious damage, fluid leakage, unremoved pitot covers) are immediately brought to the attention of the flight crew, maintenance personnel and the person responsible for supervision.*
- (j) Se han retirado los pasadores de seguridad del tren de aterrizaje. *Landing gear safety pins are removed. There are no obvious signs of unmarked dents or other skin panel damage.*

Nota 1: En caso que el avión regrese a su posición después de iniciar taxeo por propios medios, la inspección previa a la salida alrededor del avión debe repetirse. *In the case of the aircraft returning to the stand, the predeparture walkaround check shall be repeated.*

Nota 2: Es esencial tener una iluminación adecuada mientras que se realiza la inspección. Si la iluminación es insuficiente, utilice una linterna. *It is essential to have adequate lighting when doing the walkaround check. If the lighting is insufficient, use a flashlight.*

**Precaución - Caution:**

Debe informar a su supervisor, al departamento de mantenimiento y a la tripulación de cabina de mando si no se cumple cualquiera de las condiciones anteriormente citadas, ya que puede afectar a la seguridad del vuelo previsto.

Repita cada una de las instrucciones dadas o acuse recibo de las mismas claramente indicando que han sido entendidas y se cumplirán.

*If any of the above conditions or actions are not met, inform the person responsible for supervision, the maintenance department and the flight crew, as this may affect the safety of the intended flight.*

*Repeat each of the instructions given or acknowledge receipt of them clearly indicating that they have been understood and will be followed.*



Copia\_no\_controlada

Cap. 3, pág. 17-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 3.17.3.2 Tabla de Inspección previa a la salida - Predeparture Table (IGOM 4.6.3.2)

**General**

Antes del movimiento del avión el hombre guía (operador con interphone) se asegurará que se cumplen los siguientes requisitos: *Prior to aircraft movement, the responsible ground staff member (headset operator) shall ascertain that the following requirements are met/carried out:*

TWT – Tractor con barra (*Towbar Tractor*)TWL – Tractor sin barra (*Towbarless tractor*)

ACCIÓN - ACTION	APPLICABLE A - APPLICABLE TO				
	Retroceso remolcado <b>PUSHBACK</b>		Remolque <b>TOWING</b>		Salida en rodaje <b>TAXI OUT</b>
	TWT	TWL	TWT	TWL	
Se realizan todas las inspecciones de servicio requeridas previas a la salida. <i>The required pre-departure servicing checks are completed.</i>	X	X	X	X	X
Los dispositivos de protección contra incendios están disponibles y correctamente colocados (según normas locales). <i>Fire protection devices are available and correctly positioned (as per local rules).</i>	X	X	X	X	X
La combinación de tractor y barra de remolque, si procede, es la adecuada para la operación, considerando el tipo de avión y peso, el tiempo y las condiciones de la superficie. <i>The tractor and towbar combination, if applicable, are suitable for the operation, considering the aircraft type and weight as well as weather and surface conditions.</i>	X	X	X	X	
El pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección se instalada correctamente. <i>The nose gear steering bypass pin is installed correctly</i>	X	X	X	X	
La comunicación con la tripulación de cabina de mando/operador del freno y el personal de tierra está establecida vía interphone. <i>Communication with flight crew/brake operator and responsible ground staff member is established via an interphone system.</i>	X	X	X	X	X
Los calzos del Tren de aterrizaje principal (MLG) del avión están colocados y que los calzos del tren de nariz están retirados, si procede. <i>Aircraft main landing gear (MLG) chocks are installed, and nose gear chocks are removed, if applicable.</i>	X	X	X	X	
El personal adicional, como señaleros de ala, están presentes si procede o si se requiere. <i>Additional personnel, such as wing walkers, are present, if applicable/required.</i>	X	X	X	X	
Si se requiere una Unidad de encendido neumática (ASU), verificar que el equipo está correctamente posicionado y listo para la operativa. <i>If an air start unit (ASU) is required, check the equipment is correctly positioned and suitable for the operation.</i>	X	X			X
Si se lleva a cabo un encendido de motor con ASU, comunicarse para confirmar la ubicación de la ASU y la secuencia de encendido del motor con la tripulación de cabina de mando. <i>If an ASU engine start is undertaken, communicate to confirm ASU positioning and engine start sequence with the flight crew.</i>	X	X			X
Todas las personas que no intervengan en la operativa de salida del avión están alejadas del avión, fuera de la ERA y permanecerán alejadas del avión y del equipo de retroceso remolcado durante toda la maniobra. <i>All persons not involved in the aircraft departure operation are clear of the departing aircraft, outside the ERA, and remain clear of the aircraft and pushback equipment throughout the pushback maneuver.</i>	X	X	X	X	X
El GSE está estacionado en las ubicaciones designadas fuera de la ERA, y la trayectoria prevista del avión está libre de equipos u otros obstáculos durante toda la maniobra de retroceso remolcado. <i>The GSE is parked in designated locations outside the ERA, and the intended path of the aircraft remains clear of equipment and other obstacles throughout the pushback maneuver.</i>	X	X	X	X	X
Nota: Si se utiliza GPU externa, ACU o ASU los equipos serán retirados posterior al movimiento del avión. <i>Note: If an external GPU, ACU or ASU is used, the equipment will be removed after the aircraft moves.</i>					

Cap. 3, pág. 17-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

ACCIÓN - ACTION	APLICABLE A - APPLICABLE TO				
	Retroceso remolcado <b>PUSHBACK</b>		Remolque <b>TOWING</b>		Retroceso remolcado <b>PUSHBACK</b>
	TWT	TWL	TWT	TWL	
La pasarela de embarque de pasajeros (PBB) está totalmente retraída y estacionada en la ubicación designada para ello, si procede. <i>The PBB is fully retracted and parked in its designated parking location, if applicable.</i>	X	X	X	X	X
La ERA y la trayectoria o área hacia la que se moverá el avión está libre de FOD y permanece así durante toda la maniobra de retroceso remolcado, asegurándose el movimiento seguro de la aeronave. <i>The ERA and the path/area that the aircraft will move toward is clear of FOD, and remains so throughout the pushback maneuver, ensuring safe aircraft movement.</i>	X	X	X	X	X
La superficie de la rampa está lo suficientemente libre de hielo, nieve, etc. para asegurar un movimiento seguro del avión. <i>The stand surface condition is sufficiently free of ice, snow, etc., to ensure safe aircraft movement.</i>	X	X	X	X	X
El área de rampa está libre de objetos y obstáculos contra los que el avión pueda golpear o provocar situaciones de peligro debido a los efectos de chorro de propulsión. <i>The ramp area is free of objects/obstacles that may be impacted by the aircraft or may endanger others due to jet blast effects.</i>	X	X	X	X	X
Las zonas de expulsión y admisión de los motores del avión están alejados de personas y obstáculos, tales como los GSE. <i>The air intake and blast areas of the aircraft engines are clear of persons and obstacles, such as GSE.</i>	X	X			X
Todas las personas involucradas en el movimiento del avión están fuera de las zonas de peligro del tractor, tren de aterrizaje y los motores del avión. <i>All persons involved in the aircraft movement stay well clear of the danger areas around the tractor, landing gear and aircraft engines.</i>	X	X	X	X	
La tripulación de cabina de mando/el operador del freno confirma que el freno de estacionamiento del avión está activado. <i>Flight crew/brake operator confirm that the aircraft parking brake is set.</i>	X	X	X	X	
La finalización de la tabla de inspección previa a la salida se indica a la tripulación de cabina de mando. <i>Completion of the predeparture table is indicated to the flight crew.</i>	X	X	X	X	
Un operador de frenos cualificado está en la cabina de vuelo, si el procedimiento del operador lo requiere. <i>A qualified brake operator is in the cockpit, where required by operating airline procedures.</i>			X	X	
Referencias cruzadas con la sección del MOT. <i>Cross-reference with MOT</i>	3.17.4.2	3.17.4.3			

**Peligro - Danger:**

Resulta crítico que el hombre guía (operador con interphone) establezca comunicación verbal con la tripulación de cabina de mando a través del interphone del avión, ya que las salidas en las que se emplean las señales manuales sin comunicación mediante interphone se producen únicamente en casos excepcionales. *It is critical that the responsible ground staff member (headset operator) establishes verbal communication with the flight crew via the aircraft interphone system, as departures using marshalling hand signals without headset communication shall only be conducted in exceptional cases.*

**3.17.3.3 Comunicación previa a la salida - *Predeparture Communication* (IGOM 4.6.3.3)**

La salida de un vuelo siempre se llevará a cabo usando para la comunicación los interphones. Si el interphone está fuera de servicio, use el lenguaje convencional de señales de manos (véase Capítulo 2 sección 10). An aircraft departure shall always be conducted using interphone communications. *If the interphone becomes/is unserviceable, use standard hand signals (refer to chapter 2 section 10) An aircraft departure shall always be conducted using interphone communications.*

- a) Conectar el interphone y: *Connect the Interphone and:*
  1. Comprobar que el sistema de comunicación funciona. *Verify the communication system is functional.*
  2. Informar a la tripulación de vuelo del progreso de la operación en rampa. *Update flight crew on the progress of the ramp operation.*
- b) Antes de la salida debe llevarse a cabo una sesión de información entre la tripulación de cabina de mando y el miembro del personal de tierra responsable de la salida, que incluya: *Prior to departure, conduct a briefing with the flight crew and the ground staff member responsible for the departure, to:*
  1. Revisión de los detalles de salida (por ejemplo, dirección del movimiento, posicionamiento final, dirección de rodaje). *Review departure specifics (e.g., direction of movement, ASU requirement, final positioning, taxi out direction).*
  2. Revisión de las señales de mano a usar, incluidas las señales de emergencia. *Review standard hand signals to be used, including emergency signals.*

**Precaución - *Caution:***

Repita cada una de las instrucciones dadas o acuse recibo de las mismas claramente indicando que han sido entendidas y se cumplirán. *Repeat all given instructions or acknowledge them in a manner clearly indicating that they have been understood and will be complied with.*

- c) Solicitar permiso para desconectar la potencia generada en tierra, si procede. *Request permission to disconnect ground power, if applicable.*
- d) Desconectar la GPU/FPU una vez recibida la autorización por parte de la tripulación de vuelo. *Disconnect GPU/FPU after approval is received from flight crew.*

**Nota:** El miembro del personal de tierra responsable de la salida debe estar en comunicación continua con la tripulación de vuelo mediante el interfono. *Note: The ground personnel responsible for departure should be in continuous communication with the flight crew by interphone.*

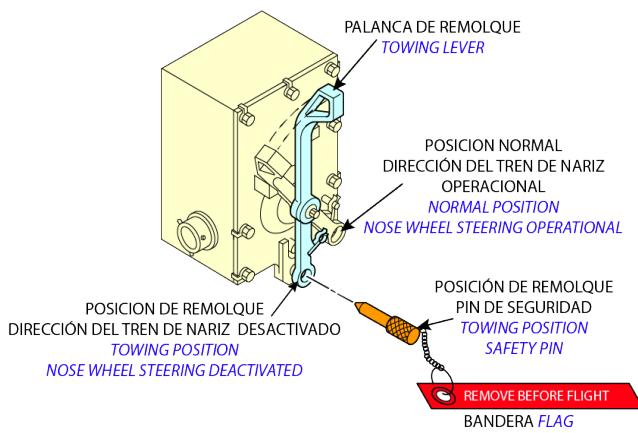
**3.17.4 Conexión del vehículo de retroceso remolcado (pushback) - Connecting the Pushback Vehicle (IGOM 4.6.4)****3.17.4.1 General (IGOM 4.6.4.1)**

- Antes de conectar el tractor al avión, según la Tabla 3.17.3.2, este puede estar aparcado delante del avión o fuera de la zona ERA, pero nunca detrás de las alas. *Prior to connecting the tractor to the aircraft, as per Table 4.6.3.2, the tractor may be parked in front of the aircraft or outside of the ERA, but never behind the wings.*
- Se asegurará que el pasador de derivación de la dirección del tren de nariz esté correctamente instalado antes de la conexión de la barra de remolque/TWL a la aeronave. *Ensure the nose gear steering bypass pin is correctly installed prior to towbar/TWL connection to the aircraft and/or ensure the nose gear steering mechanisms are set as required for pushback (as applicable to the aircraft type).*

**Peligro - Danger:**

El pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección estará: *The steering bypass pin shall be:*

- Etiquetado con el tipo de avión específico para el que puede ser usado. *Labeled with the specific aircraft type(s) for which it can be used.*
- Identificado con una cinta (bandera) con la información *Remove before flight. Identified with a "Remove Before Flight" streamer.*
- Revisado regularmente para asegurar las condiciones técnicas, como indica las instrucciones del fabricante. *Checked regularly for proper technical condition, or as per manufacturer instructions.*



Note: Cada tipo de avión tiene requisitos específicos para el mecanismo de derivación de la dirección del tren de nariz. *Note: Each aircraft type has specific requirements for the bypass of the nose gear steering mechanism. Refer to the operating airline's GOM for nose gear steering bypass pin details.*

- Se empleará un hombre guía para ayudar en la aproximación final a la barra de remolque/tren de nariz cuando se utilice un tractor y una barra de remolque para el proceso de retroceso remolcado. Si se utiliza un tractor TWL, se contará con un guía cuando la visión del tractorista esté, o pudiera estar limitada. *Ensure the steering hydraulic system is depressurized or the nose gear steering torque links are disconnected, as applicable for aircraft not fitted with a nose gear steering by-pass system. A guide person shall be used to assist in the final approach to the towbar/nose gear when a tractor and towbar is used for*

Cap. 3, pág. 17-15

*the pushback process. When a TWL tractor is used, a guide person shall be used when the vision of the tractor driver is/might be restricted.*

- d) Confirme que el freno de estacionamiento del avión esté puesto antes de conectar la barra de remolque (TWL). *Prior to connecting the towbar/TWL, confirm that the aircraft parking brake is set.*

### 3.17.4.2 Conexión del tractor de retroceso remolcado y la barra de remolque - *Connecting Pushback Tractor and Towbar* (IGOM 4.6.4.2)

- a) Conecte primero la barra de remolque al tren de nariz. *Connect the towbar to the nose gear first.*
- b) Compruebe que la conexión de la barra es segura y que el pasador de bloqueo está colocado. *Ensure the towbar connection is secured and a locking pin is in place.*



**Peligro - Danger:** Para minimizar la posibilidad de una lesión, el personal de tierra debe: *To minimize the possibility of injury, Ground handling personnel shall:*

- Posicionarse mirando hacia el tractor al conectar la barra del remolque al tractor. *Face the tractor when connecting the towbar to the tractor.*
  - Mantenerse de pie con ambas piernas del mismo lado de la barra de remolque durante el procedimiento de conexión o desconexión (es decir, no mantenerse de pie a horcajadas por encima o sobre la barra de remolque). *Stand with both legs on the same side of the towbar during the connection/disconnection procedure (i.e., do not stand astride/over the towbar).*
- c) Asegúrese que el tractor y la barra de remolque están alineada con la línea central del avión mientras la conecta. *Ensure the tractor and towbar are aligned with the centerline of the aircraft while connecting.*
- d) Eleve la barra de remolque para que su cabeza esté a la misma altura que la conexión del tractor. *Raise the towbar so its head is at the same height as the tractor connection.*
- e) Aproxime la barra de remolque lentamente hasta que la conexión se alinee con el tractor de retroceso remolcado. *Approach the towbar slowly until the connection aligns with the pushback tractor.*
- f) Asegúrese que las ruedas delanteras del tractor permanecen rectas y que el tractor está alineado con la línea central del avión. *Ensure the front wheels of the tractor remain straight and the tractor is in line with the centerline of the aircraft.*
- g) El tractor de retroceso remolcado deberá conectarse al avión únicamente cuando todos los GSE se hayan separado del avión. *The pushback tractor shall only be connected to the aircraft once all GSE is detached from the aircraft.*

Nota - Note: A excepción de la GPU y ASU, que pueden dejarse conectadas. *With the exception of GPU and ASU which may be left connected.*

- h) Asegure la conexión de la barra de remolque con el tractor de retroceso remolcado. *Secure the towbar connection to the pushback tractor.*
- i) Eleve las ruedas de la barra de remolque, para ello libere presión de la bomba hidráulica. *Raise the towbar wheels by releasing pressure on the hydraulic pump.*
- j) Seleccione «Neutral» o Park y ajuste el freno de estacionamiento del tractor de retroceso remolcado. *Select the Park or Neutral gear (if no selection for Park) and set the parking brake of the pushback tractor.*

- k) Previo al inicio del vuelo, el supervisor verificará nuevamente la correcta instalación del pin de seguridad en la barra de remolque (Doble chequeo pin de seguridad). *Prior to the start of the flight, the supervisor will once again verify the correct installation of the safety pin on the tow bar (Double safety pin check).*

Pin de seguridad barra de Remolque  
Towbar safety pin



#### 3.17.4.3 Conexión del tractor sin barra de remolque - *Connecting Towbarless Tractor TWL* (IGOM 4.6.4.3)

- a) Asegúrese que se selecciona el tipo de avión correcto en el panel de control del TWL, si procede, de acuerdo con los procedimientos operativos del TWL. *Ensure the correct aircraft type is selected on the TWL control panel, where applicable and in accordance with TWL operating procedures.*



**Precaución:**

Los calzos del tren delantero se retirarán sin notificación, siempre y cuando las ruedas del tren de aterrizaje principal sigan calzadas de acuerdo con el diagrama de colocación de calzos. *Nose gear wheel chocks may be removed without notification, provided the Main Landing Gear wheel chocks are still positioned.*

- b) En la aproximación final al avión, el tractor debe estar debidamente alineado y correctamente posicionado. *On final approach to the aircraft, the tractor shall be properly aligned and correctly positioned.*
- c) Asegúrese que las ruedas de nariz del avión están debidamente bloqueadas en la cuna del tractor usando el mecanismo de bloqueo del tractor. *Ensure the aircraft nose wheels are safely locked into the tractor cradle by the tractor locking mechanism.*
- d) Coloque el tractor TWL en espera para la elevación. *Position the TWL tractor to standby for lifting.*
- e) Seleccione «Neutral» o Park y ajuste el freno de estacionamiento. *Select the Park or Neutral gear (if no selection for park) and set the parking brake of the pushback tractor.*



**Precaución - Caution:**

No eleve el avión mientras un GSE o PBB esté conectado al mismo. *Ensure the aircraft is not lifted while any GSE or PBB are connected to the aircraft.*

Nota – Note: Antes del posicionamiento final del TWL, confirme que el avión tiene activo el freno de parqueo. *Prior to final positioning of the TWL, confirm that the aircraft parking brake is set.*

**3.17.4.4 Conexión del tractor a control remoto al tren de nariz - *Connecting Remote-Controlled Tractor to Nose Gear* (IGOM 4.6.4.4)****Precaución - Caution:**

Para Avianca NO está permitido realizar remolque con tractor a control remoto. *For Avianca, towing with a remote-controlled tractor is NOT allowed.*

**3.17.5 Retirada de Calzos - *Wheel Chock Removal* (IGOM 4.6.5) (GRH 3.2.7)**

Antes de retirar los calzos, el responsable del personal de tierra con interphone debe: *Prior to removal of chocks the responsible ground staff member (headset operator) shall:*

- a) A través del interpone o mediante señales de mano, confirme que los frenos del avión están puestos. *Via the interphone or hand signals, confirm the aircraft parking brake is set.*
- b) Compruebe que todos los GSE se han desconectado del avión, excepto el Grupo electrógeno en tierra (GPU) y la Unidad de encendido neumática (ASU) si se requiere encendido neumático. *Check all GSE have been disconnected from the aircraft, except for the GPU and ASU when air start is required.*
- c) Asegúrese que los equipos de embarque de pasajeros han sido retirados, si procede. *Check the passenger boarding devices have been retracted from the aircraft, if applicable.*
- d) Compruebe que el tractor de retroceso remolcado y la barra de remolque están totalmente asegurados al tren de nariz y que están puestos los frenos de estacionamiento del tractor. *Check that the pushback tractor and towbar are fully secured to the nose gear and the parking brake is set on the tractor.*
- e) Para la operación del tractor TWL, verifique que está totalmente asegurado al tren de aterrizaje delantero (NLG) y que los frenos del tractor están puestos. *For TWL tractor operation, check that equipment is fully secured to the NLG and the parking brake is set on the tractor.*
- f) Autorice al personal de tierra a quitar los calzos. Una vez retirados, los calzos se colocarán en su ubicación correspondiente. *Give clearance to ground staff members to remove chocks. After removal, chocks shall be placed in their designated location.*

Nota 1: Si un calzo se atasca, el personal de tierra responsable lo retirará golpeándolo con un calzo de repuesto. Si esto no funciona, el calzo atascado deberá retirarse moviendo el avión después de soltar los frenos, tomando todas las precauciones y en coordinación con el miembro del personal de tierra responsable de la salida. Para esta actividad, la aeronave no debe ser movida más de 20 cm, suficiente para desatascar el calzo. *Note 1: If a chock is stuck and cannot be removed manually, the stuck chock can be removed by moving the aircraft after the aircraft brakes have been released, with precautions and in coordination with the responsible ground staff member for the departure.*

Nota 2: Una vez que los vientos de alta velocidad, o el hielo hayan pasado, cualquier calzo adicional debe ser retirado y tener los calzos de condiciones normales. *Note 2: Once high-wind or icy conditions have passed, any additional chocks that were added to the aircraft may be removed so that chock placement reverts to that for normal conditions.*

Nota 3: Si se usan señales de manos (por ejemplo, está inoperativo el interphone) la persona que las realice deberá: *If hand signals are used (i.e., the aircraft interphone system is inoperative), the responsible ground personnel shall:*

- Hacer la señal «Poner frenos». *Give the chocks installed signal.*
- Recibir la confirmación de la tripulación de cabina de mando, ellos harán la señal de respuesta de «Frenos puestos». *Seek confirmation that the aircraft parking brake is set prior to removal of the chocks.*
- Retirar los calzos. *Remove the chocks.*

### 3.17.6 Comunicaciones de salida - *Departure Communications* (IGOM 4.6.6)

#### 3.17.6.1 General (IGOM 4.6.6.1)

Los procedimientos de comunicaciones de salida descritas en este capítulo son un estándar básico para retroceso remolcado y las salidas en remoto (salida de rodaje). *Departure communications procedures outlined in this section are a basic standard for both pushback and open ramp (taxi out) departures.*

El diálogo especificado incluido en el mismo no prohíbe el intercambio de información adicional entre las tripulaciones del vuelo y el miembro del personal de tierra usando una fraseología no estandarizada (p. ej. Solicitar conexión o desconexión unidades de soporte de tierra). *The specific dialogue contained herein does not forbid the exchange of additional important information between flight crew and responsible ground staff member using non-standard phraseology (e.g., request for authorization to disconnect ground support units).*

El dialogo guía estándar no establece un orden estricto de la comunicación ya que el mismo depende de las fases, procedimientos y listas de chequeo de cabina. *The standard guide dialogue does not establish a strict order of communication since it depends on the phases, procedures and cabin checklists.*

#### Peligro - *Danger:*



Recuerde **SIEMPRE COLACIONAR** la información recibida y solicite confirmación o aclaración cuando se requiera. *Remember to ALWAYS COLLECT the information received and ask for confirmation or clarification when required.*

#### Notas:

1. Si debe detener el retroceso remolcado (pushback), deberá hacer la siguiente llamada: «Detener el retroceso remolcado», **STOP PUSHBACK**. Sin embargo, podrán utilizarse frases como **DETÉNGASE** o **PARE**, tendrán el mismo significado. *If the pushback needs to be stopped, the following call shall be made: "STOP PUSHBACK" or "PARKING BREAK".*
2. En ambos casos, deberá prevalecer el sentido común y detener el movimiento por acción del tractor de retroempuje o de los frenos de la aeronave, según sea el caso. *In both cases, common sense must prevail, and the movement must be stopped by the action of the towing tractor or the aircraft brakes, as the case may be.*
3. Cuando sea aplicable utilice, «salida remolcada» en vez de «retroceso remolcado». *Where applicable, use "Pull Out" instead "Pushback"*
4. Enganche el tractor TWL y eleve el avión únicamente una vez que el dispositivo de embarque de pasajeros se haya retirado del avión y la tripulación haya solicitado el retroceso remolcado. *Ensure the aircraft is not lifted while any GSE or PLB are connected to the aircraft and the flight crew request the pushback.*

Cap. 3, pág. 17-19

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

3.17.6.2 Dialogo de comunicación a la salida - *Departure Communication Dialogue* (IGOM 4.6.6.2)

En el caso de «Salida en remoto» (salida en rodaje) de una aeronave, las fases de «remolcado» y «finalización de remolcado» no son aplicables. El siguiente diálogo es una muestra de la comunicación que se utilizará para la partida: *In the case of an aircraft taxi-out, Pushback and Pushback Completed phases are not applicable. The following dialogue is a sample communication to be used for a departure.*

Diálogo entre el hombre guía y la tripulación de cabina de mando <i>Dialogue between guide person and flight crew</i>			
Fase - Phase	Miembro del Personal de tierra – <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando – <i>Flight Crew</i>	
Preparación <i>Preparation</i>	Obtire el micrófono/speaker del interphone como prueba de llegada y/o conexión. <i>Press on the interphone as proof of arrival and/or connection</i>	Llamada Call	Tierra - Cabina - Saludo <i>Ground - cabin - Greeting</i>
	<b>Respuesta Reply:</b> Prosiga cabina - Saludo. <i>Continue cabin - Greeting.</i>	<b>Respuesta</b>	Frenos puestos <i>Parking brake set</i>
	<b>Llamada Call</b>		Solicita remover external power (GPU/Planta Eléctrica) y aire acondicionado (Según aplicable) <i>Request to remove external power (GPU/Power Plant) and air conditioning (As applicable)</i>
	- Informe a la tripulación de cabina de mando sobre el uso de un tractor con o sin barra según aplique. <i>inform the flight crew about the use of a towbar or twl tractor (if applicable)</i>		
	- Confirme que el freno de parqueo esté activo. <i>Confirm parking brake set</i>	Llamada Call	
	<b>Respuesta Reply:</b> Recibido, retirando GPU y aire acondicionado ACU. <i>Received, removing GPU and ACU.</i>		Vamos a realizar chequeo de máscaras de Oxígeno, solicita retirar audífonos. (Cuando aplicable) <i>We are going to carry out an Oxygen mask check, request to remove hearing aids. (When applicable)</i>
	<b>Respuesta Reply:</b> Recibido, chequeo de máscaras. (Se retira audífonos por 30 segs) <i>Received, mask check. (Interphone is removed for 30 seconds)</i>	Llamada Call	
		Llamada Call	Confirme que el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección está colocado y que la dirección de la rueda delantera está desactivada (Si procede) nota 1 <i>Confirm steering bypass pin inserted/nose wheel steering deactivated (if applicable)</i>
	<b>Respuesta Reply:</b> Pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección instalado / dirección de rueda delantera desactivada (Si procede) nota 1 <i>Steering bypass pin installed/nose wheel steering deactivated (if applicable)</i>	Llamada Call	
		Llamada Call	Me confirma libre para presurización sistema hidráulico. (Cuando aplique) <i>Confirm clear to pressurize?(if applicable)</i>
	<b>Respuesta Reply:</b> Verifica y confirma. Capitán/Cabina le confirmo libre para presurizar sistema hidráulico. <i>Clear to pressurize (if applicable)</i>		

**Diálogo entre el miembro del personal de tierra y la tripulación de cabina de mando (Continuación)**  
*Dialogue between guide person and flight crew (continuation)*

Fase - Phase	Personal de tierra - <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando - <i>Flight Crew</i>
		Llamada Call Tierra – Cabina <i>Ground - Cabine</i>
	<b>Respuesta</b> <i>Reply:</i> Prosiga cabina. <i>Go ahead</i>	
		<b>Llamada</b> Call Solicitar información del estatus de la Aeronave. <i>Request information on the status of the Aircraft.</i>
Tras completar las inspecciones de servicio previos a la salida <i>After completion of the predeparture servicing checks</i>	Verifica y confirma el estado actual de la aeronave: Capitán/Cabina:  <b>Respuesta</b> <i>Reply:</i> - Tractor enganchado y pin puesto, calzos instalados. -Puertas y bahías cerradas (Aeronave fuselado). -Protectores no instalados. -Equipo de tierra retirado. -Señaleros en posición.	
	<b>Llamada</b> Call Listos para pushback, Solicita colocación de freno de parqueo <i>Ready for pushback. Confirm parking brake set</i>	
		<b>Respuesta</b> <i>Reply:</i> -Recibido. Freno de parqueo accionado/puesto. <i>Received. Parking brake set</i>
	Dar autorización de retirar calzos. <i>Give authorization to remove chocks.</i>	

**Diálogo entre el miembro del personal de tierra y la tripulación de cabina de mando (Continuación)**  
**Dialogue between guide person and flight crew (continuation)**

Fase - Phase	Personal de tierra - <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando- <i>Flight Crew</i>
Remolque <i>Pushback</i>	<p>Llamada Call</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspecciones previas a la salida completadas <i>Predeparture checks completed.</i></li> <li>- Elevando la aeronave. Nota 2 <i>elevating aircraft note 2</i></li> <li>-Listo para el remolque. Nota 1 <i>Ready for pushback note 1</i></li> </ul>	
		<p><b>Respuesta/Reply:</b> Espere / mantenga posición <i>STANDBY</i></p>
		<p>Llamada Call</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Autorizados remolque atrás al spot # Dirección de la nariz. <i>Pushback approved</i></li> </ul> <p><i>Nota: Dependiendo la infraestructura del aeropuerto se remolcará según indicaciones de Torre de Control (ATC), tales como: nariz hacia, lateral a, antes de la calle de rodaje, etc. (Mention aircraft nose direction, start-up point, pull forward, etc.)</i></p>
	<p><b>Respuesta Reply:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibido autorizados al spot #. <i>Authorization received to spot #</i></li> <li>-Dirección desactivada. <i>Steering off</i></li> <li>-Calzos removidos. <i>Chocks removed (If applicable)</i></li> </ul>	
	<p>Llamada Call</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Confirmar freno de parqueo liberado. <i>Confirm parking brake released</i></li> </ul>	
		<p><b>Respuesta Reply:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Frenos liberados (Parking brake off) <i>PARKING BRAKE RELEASED</i></li> </ul>
Inicio/ Encendido de motor  <i>Engine start</i>	<p>Llamada Call</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Iniciando remolque (Mencione la dirección de la nariz) <i>Commencing pushback (mention aircraft nose direction, start-up point, pull forward, etc.)</i></li> </ul>	
		<p><b>Llamada Call</b></p> <p>Tierra -Cabina, Libre para iniciar motor (mencionar secuencia de encendido #1 o 2) <i>Clear to start engines mention engine start-up sequence)</i></p>
	<p><b>Respuesta Reply:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica y confirma libre para motor # 1 o 2. <i>Verify and confirm Clear to start engines</i></li> </ul>	
		<p><b>Respuesta Reply:</b></p> <p>Recibido. (Ejecuta procedimientos de inicio de motores) <i>Recibed. starting engines</i></p>

Capítulo 3 – Operaciones de Escala  
*Chapter 3 - Aircraft Turnaround*Sección 17 – Salida del vuelo  
*Section 17 - Aircraft Departure -Pushback*

Fase - Phase	Personal de tierra - <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando – <i>Flight Crew</i>
<b>Remolque /Pushback finalizado</b>  <b>Pushback completed</b>	<b>Llamada</b> Call  Capitán/Cabina: -Aeronave en posición, remolque finalizado. -Colocar freno de parqueo. <i>Pushback completed, set parking brake</i>	
		<b>Respuesta</b> <i>Reply:</i> Frenos puestos <i>Parking brake set</i>

Diálogo entre el miembro del personal de tierra y la tripulación de cabina de mando (Continuación) <i>Dialogue between guide person and flight crew (continuation)</i>		
Fase - Phase	Personal de tierra - <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando – <i>Flight Crew</i>
<b>Desconexión</b>  <b>Disconnecting</b>		<b>Llamada</b> Call -Autorizado para desconectar equipo y comunicación <i>Clear to disconnect</i>
	<b>Respuesta</b> <i>Reply:</i> - Desconectando, mantenga posición y espere señal visual a su Izquierda / frente/derecha (Muestre el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección a la Tripulación de cabina de mando) <i>Disconnecting, hold position and wait for hand signal on your left/front/right (display the steering bypass pin (if applicable to the aircraft type) to the flight crew</i>	<b>Copia no controlada</b>
		<b>Respuesta</b> <i>Reply:</i> Manteniendo posición y esperando señal Visual a la Izquierda / frente/ derecha. <i>Holding position and standing by for hand signal on the left/front/right</i>

Nota 1 Se aplica a las salidas con tractores con y sin barra. *Applicable to departures with towbar and TWL tractors.*

Nota 2 Si fuera necesario, se aplica a tractores TWL. *If required, applicable to TWL tractors.*

3.17.6.3 Detalles a comunicar entre el personal de tierra y la tripulación de cabina de mando - *Items to be Communicated between Responsible Ground Staff Member and Flight Crew* (IGOM 4.6.6.3)

Fase - Phase	Tarea - Task	Acción del personal de tierra - <i>GRH staff action</i>
Preparación de la salida  <i>Departure preparation</i>	Retirar el GPU - <i>GPU removal</i>	Cuando la tripulación de cabina se lo indique, retire GPU. <i>When instructed by flight crew, remove GPU.</i>
	Conexión del tractor con barra / sin barra (towbarless) <i>Towbar/TWL tractor connection</i>	A) Pida confirmación de que se ha accionado el freno de parqueo de la aeronave. <i>Get confirmation that aircraft parking brake is set.</i> B) Pida confirmación de que la dirección de la rueda del tren delantero está despresurizada o notifique a la tripulación de cabina que se ha insertado el pasador de seguridad (si procede). <i>Get confirmation that the nose wheel steering is depressurized or advise flight crew that the steering bypass pin is inserted, if applicable.</i> C) Conecte la barra de empuje. <i>Connect the towbar.</i> D) Conecte el tractor Towbarless. <i>Connect the TWL tractor.</i>
	Retirar calzos - <i>Chocks removal</i>	A) Pida confirmación a la tripulación de cabina que el freno de parqueo de la aeronave esté accionado. <i>Get confirmation from flight crew that aircraft parking brake is set.</i> B) Retire calzos. <i>Remove chocks.</i>
	Inspección previa a la salida  <i>Predeparture check</i>	Informe a la tripulación de cabina que la inspección previa a la salida se ha completado o comunique cualquier discrepancia. <i>Advise flight crew that the predeparture check has been completed or communicate any discrepancies.</i>
Encendido del motores  <i>Engine start</i>	Arrancando motores  <i>Starting engines</i>	Cuando la tripulación de cabina se lo solicite, informe en qué momento pueden arrancar los motores y la secuencia de encendido. <i>When requested by the flight crew, advise when the engines may be started and the start sequence.</i>
	ASU	Cuando la tripulación de cabina lo solicite, haga la señal al operador del ASU para suministrar la presión requerida. <i>When requested by the flight crew, signal to the ASU operator to supply the required pressure.</i>
Remolcado y encendido de motores)  <i>Pushback and engine start</i>	Frenos - <i>Brakes</i>	Pida confirmación de que se han liberado los frenos de parqueo de la aeronave. <i>Get confirmation that the aircraft parking brake has been released.</i>
	Movimiento del avión  <i>Movement of the aircraft (pushback/pull out)</i>	Pida autorización a la tripulación de cabina para dar inicio al retroceso remolcado / pushback. <i>Get permission from flight crew to commence pushback.</i>
	Dirección de empuje/tren delantero  <i>Direction of push/nose</i>	Si procede, pregunte en qué dirección se debe empujar la aeronave o en qué dirección debería apuntar la nariz después del pushback. <i>If applicable, ask in which direction the aircraft must be pushed or in which direction the nose should point after pushback.</i>
	Encendido de los motores  <i>Engine start</i>	Cuando la tripulación de cabina se lo solicite, informe en qué momento pueden arrancar los motores. <i>When requested by the flight crew, advise when the engines may be started.</i>
Remolcado finalizado y encendido de motores completado  <i>Pushback completed and engine start completed</i>	Desconexión del tractor con barra / sin barra  <i>Towbar/TWL tractor disconnect</i>	A) Pida confirmación de que se ha accionado el freno de parqueo de la aeronave. <i>Get confirmation that the aircraft parking brake is set.</i> B) Desconecte. <i>Disconnect.</i> C) Retire el pasador de seguridad de dirección (derivación de la dirección), si procede. <i>Remove the steering bypass pin, if applicable.</i>

Cap. 3, pág. 17-24

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Fase - Phase	Tarea - Task	Acción del personal de tierra - GRH staff action
	Retirar auriculares (Interphone) <i>Headset removal</i>	A) Pida autorización a la tripulación de Cabina para desconectar los auriculares (Interphone). <i>Get permission from the flight crew to disconnect the headset.</i>  B) Informe a la tripulación de cabina que mantenga su posición y espere la señal visual a la izquierda/frente/derecha de la aeronave. <i>Advise the flight crew to hold position and wait for visual signal at left/front/right of the aircraft.</i>
Salida Departure	Señal "Todo despejado" <i>"All Clear" signal</i>	A) Asegúrese que se haya completado el proceso para retirar el pasador de seguridad (derivación de la dirección), si procede. <i>Verify steering bypass pin removal has been completed, if applicable.</i>  B) Dé la señal de "todo despejado" cuando el trayecto de la aeronave esté libre de todo obstáculo. <i>Give the "All Clear" signal when the path of the aircraft is clear of all obstacles.</i>  C) Pida reconocimiento de la señal de "todo despejado" por parte de la tripulación de cabina. <i>Get acknowledgement from the flight crew of the "All Clear" signal.</i>

3.17.6.4 Comunicación a la salida sin interphones - *Departure Communication without Interphone* (IGOM)

4.6.6.4)

**Copia\_no\_controlada**

La salida de un vuelo siempre se llevará a cabo usando para la comunicación los interphones. Si el interphone deja de ser funcional o en circunstancias excepcionales cuando no está disponible, el personal de tierra y la tripulación de cabina de mando deberán utilizar el lenguaje convencional de signos de manos. Véase la sección 2.10.7 y 2.10.8 para la salida y estar en constante contacto visual con la tripulación del vuelo.

*An aircraft departure shall always be conducted using interphone communications. Only if the interphone becomes unserviceable or under extreme circumstances where the interphone is not available, shall the responsible ground staff member and flight crew use conventional hand signals. Refers to 2.10.7 and 2.10.8 for the Marshaling Hand Signals for Aircraft and Technical/Servicing Hand Signals-Ground Staff to Flight Crew and technical hand signals flight.*

3.17.6.5 Fallo del sistema de comunicación por interphone - *Interphone Communication Failure* (IGOM)

4.6.6.5)

El retroceso remolcado del avión requiere una comunicación vía interphone. En el caso que el interphone esté inservible o la comunicación se pierda, se seguirá el siguiente procedimiento: *Aircraft pushback requires a communication interphone. If the interphone becomes unserviceable or communication is lost, the following procedure shall be followed:*

(a) En el caso de que sea una sola persona la que esté en la operación y no haya otro medio de comunicación, pare e inmediatamente solicite ayuda para continuar con la maniobra (dependiendo de las regulaciones locales). *In the case of a single person operation and if no other means of communication are available, stop the movement and immediately request assistance to continue the movement (depending on local situations and regulations).*

(b) En el caso de varias personas en la operación, entonces la comunicación con la tripulación de cabina de mando se llevará a cabo usando las señales de mano (véase sección 2.10.7 y 2.10.8). El conductor podrá recibir las señales visuales transmitidas por la tripulación de cabina de mando. Una vez que se han establecido las señales de mano el retroceso remolcado puede restablecerse. *In the case of a multiple person operation, communication with the flight crew will be established using hand signals (See sections 2.10.7 and 2.10.8). The tractor driver shall be able to receive the visual signals as relayed from the flight crew. Once hand signal communication has been established, the pushback can resume.*

Cap. 3, pág. 17-25

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

(c) Notifique al Control de tránsito aéreo (ATC), si la radio está disponible, y continúe el movimiento en cooperación con ATC, dependiendo de las regulaciones locales. *Notify air traffic control (ATC), via radio if available, and continue the movement in cooperation with ATC, depending on local regulations.*

### 3.17.7 Maniobra de retroceso remolcado - *Pushback Maneuver* (IGOM 4.6.7)

#### 3.17.7.1 Luces anticolisión - *Anti-Collision Lights* (IGOM 4.6.7.1)

Durante una salida estándar, una vez que todas las puertas se han cerrado, la tripulación de cabina de mando solicitará autorización de ATC. Una vez que se tenga autorización la tripulación de cabina de mando encenderá las luces anticolisión. *During a standard departure, once all aircraft doors are closed, the flight crew requests pushback clearance from ATC. Once clearance is obtained, the flight crew will switch on the aircraft's anti-collision lights.*

**Precaución - Caution:**

Copia no controlada  
Las luces anticolisión encendidas son una indicación visual para el personal de tierra del encendido del motor o del movimiento inmediato del avión. El tráfico de vehículos debe parar hasta que el avión haya salido del área. *Anti-collision lights that are switched on are a visual indication to ground staff of imminent engine start-up or aircraft movement. Vehicle traffic shall stop until the aircraft has departed from the area.*



Si las luces anticolisión se encienden inesperadamente (a excepción de en preparación de la salida o del uso del remolque), el personal de tierra se alejará y permanecerá fuera de la ERA. El responsable del personal de tierra comprobará con la cabina de mando antes de retomar las actividades de servicios de escala. *If the anti-collision lights are switched on unexpectedly (other than in preparation for the departure or towing operation), ground staff shall move away and remain outside the ERA. The responsible ground staff member shall check with the flight crew before resuming ground handling activities.*

En caso de un fallo de la luz anticolisión inferior, la tripulación de vuelo debe informar al responsable de la operación de salida para que este informe a su vez a los miembros del personal que están realizando las operaciones de la posibilidad inminente del encendido del motor o un movimiento del avión. *In case of the lower anti-collision light failure, the flight crew shall inform the personnel responsible for the departure operation to inform personnel involved in the operations about the imminent engine startup or aircraft movement.*

#### 3.17.7.2 Requisitos de retroceso remolcado - *Pushback Requirements* (IGOM 4.6.7.2)

- Antes de que se mueva el avión, se asegurará de que el freno de estacionamiento no está puesto y que las luces anticolisión están encendidas de conformidad con las regulaciones del aeropuerto. *Prior to the aircraft movement, make sure the parking brake is released and the anti-collision lights are switched on, in accordance with local airport regulations.*
- El operador del interphone hará la señal «listo para el remolcado» al tractorista y a los señaleros de ala (si procede) una vez que la tripulación de vuelo haya informado que se han quitado los frenos y haya dado la aprobación para el retroceso remolcado. *Headset operator shall signal "Clear to Push" to the pushback tractor driver and wing walkers (if applicable) once the flight crew advises that the aircraft brakes have been released and approval for pushback is given by the flight crew.*

Nota: En el caso de una operación de retroceso remolcado con una única persona, el operador del tractor de remolque realizará las funciones del operador del interphone. *Note: In the case of single person pushback operation, the pushback operator performs headset functions.*

- c) Seleccione la marcha apropiada en el tractor y empiece el movimiento lentamente. Empiece la operación de retroceso remolcado en línea recta. *Select the appropriate gear on the tractor and slowly begin movement. Start the pushback operation in a straight line.*
- d) Realice la maniobra de retroceso remolcado a una velocidad de no más de 5 km/h o 3 millas por hora (velocidad de marcha a pie) y aplique los frenos del vehículo con suavidad cuando proceda. *Carry out the pushback maneuver at a pace no greater than 5 km/h or 3 mph (walking speed) and when required, apply the vehicle brakes gently.*
- e) Durante la maniobra de retroceso remolcado (pushback), el conductor del tractor se asegurará que la calle de rodaje, incluidas otras áreas de movimiento dentro de la trayectoria prevista del avión, está libre de otros aviones, equipos y obstáculos. En caso de identificar un obstáculo, se detendrá el retroceso remolcado de inmediato hasta que se elimine. *During the maneuver, the pushback tractor driver shall ensure the taxiway (including other movement areas in the intended aircraft path) is free of other aircraft/equipment/obstacles. If an obstacle is identified, the pushback shall stop immediately until the obstacle is clear.*
- f) Se asegurará durante el retroceso remolcado de que no se superen los límites de giro y avisará a la tripulación si se superan. Pueden ocurrir daños en el tren de nariz. *During pushback, ensure the steering turn limits are not exceeded and advise the flight crew if any are exceeded. Damage may occur to the nose gear.*
- g) Use las líneas de la plataforma como guía durante la maniobra para asegurarse de salvar cualquier obstáculo, que puede ser incluso otra aeronave. Tendrá en cuenta el tamaño del avión que se remolca. *Use relevant apron lines as guidance during maneuvering to ensure safe obstacle clearances, which could even be another aircraft. Be aware of the size of the towed aircraft.*

**Precaución - Caution:**

Se permite el movimiento de la aeronave (Inicio del pushback) durante el retiro del puente de abordaje (o cuando este se bloquee por falla), si se tiene por lo menos 2 (dos) metros de distancia entre el fuselaje y el puente de abordaje (como referencia, el tabaco del A32S tiene aprox 4 metros y cabina ancha aprox 5,7 m, cumpliendo con IGOM 4.6.3.1)



*The movement of the aircraft (start of pushback) is allowed during the removal of the boarding bridge (or when it is blocked due to failure), if there is at least 2 (two) meters of distance between the fuselage and the boarding bridge. (for reference, the tail of the A32S is approx. 4 meters and the wide cabin is approx. 5.7 m, complying with IGOM 4.6.3.1)*



Cap. 3, pág. 17-27

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Alerta:** Implementación Análisis de riesgo 22/SRA/72 *Alert: Implementation Risk Analysis 22/SRA/72*

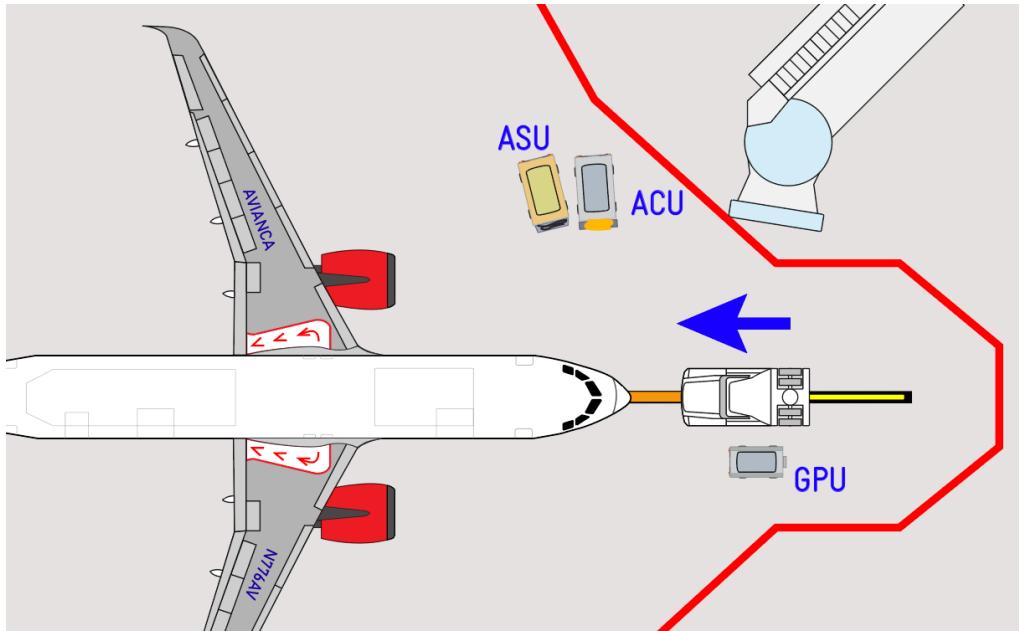
Si se utilizan en la atención del avión equipos como ACU, GPU externa o se lleva a cabo un encendido de motor en posición de estacionamiento con ASU, estos equipos pueden permanecer en la posición una vez han sido desconectados del avión, hasta tanto sea remolcada la aeronave a fin de evitar riesgos asociados al ingreso de tractores teniendo 1 motor encendido y golpes a las aeronaves por espacios reducidos para retirar estos equipos. *If equipment such as ACU, external GPU is used in servicing the aircraft or an engine ignition is carried out in the parking position with ASU, these equipment can remain in the position once they have been disconnected from the aircraft, until the aircraft is towed or pushed back in order to avoid risks associated with the entry of tractors with 1 engine running and impacts to aircraft through narrow spaces to remove this equipment.*



Para aplicar esta condición, debe existir por lo menos 1,5 metros entre el equipo y la aeronave para garantizar el movimiento seguro del avión al inicio de su retroempuje. *To apply this condition, there must be at least 1.5 meters between the equipment and the aircraft to guarantee the safe movement of the aircraft at the beginning of the pushback.*

Una vez ha sido remolcado el avión, deben ser retirados de forma inmediata los equipos, y evitar riesgos (FOD) a la siguiente aeronave antes que ingrese a esa posición. *Once the aircraft has been towed, the equipment must be immediately removed, and risks (FOD) to the next aircraft must be avoided before it enters that position.*

Imagen de referencia – Reference image

**Precaución:**

La tripulación de cabina de mando (TCM) será notificada de inmediato; en el caso que producirse una desconexión del tractor con el avión durante la maniobra. *The flight crew shall be notified immediately in the event any connection between the tractor and the aircraft is lost during aircraft movement.*



Cap. 3, pág. 17-28

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- h) Al final de la maniobra, el conjunto avión y tractor de retroceso remolcado debe estar correctamente alineado con la línea central de la calle de rodaje. *At the end of the maneuver, the aircraft/pushback tractor shall both be correctly aligned with the taxiway centerline.*
- i) Cuando se haya completado la maniobra de retroceso remolcado (pushback), el operador del interphone recibirá del tractorista la señal de «frenos del vehículo activados/Parada» para confirmar que se ha aplicado el freno de estacionamiento del tractor. Antes de desconectar la barra de remolque o el tractor sin barra de remolque del tren de nariz del avión, el operador del interphone debe: *When the pushback maneuver is complete, headset operator will receive the “Vehicle Brakes On/Stop” signal from the tractor driver to confirm that the tractor parking brake is set. Prior to the disconnection of the tow bar or towbarless tractor from the aircraft nose gear, headset operator shall:*
1. Solicitará a la tripulación de cabina de mando que accione el freno de estacionamiento del avión y mantenga la posición actual hasta que reciba la señal final de autorización para el rodaje. *Request flight crew to set the aircraft parking brake and hold the existing position until final clearance signal to taxi.*
  2. Cuando reciba confirmación de la tripulación de cabina de mando que se han activado los frenos del avión: *When confirmation that the aircraft brakes have been set is received from the flight crew:*
    - i. Dé la señal manual de «frenos activados/parada» al tractorista y a los señaleros de ala, si procede. El tractorista quita el freno de estacionamiento del tractor y activa la marcha neutral para liberar cualquier presión sobre la barra de remolque. *Give the “Vehicle Brakes On/Stop” signal as per IGOM 3.4.5.4 to the tractor driver and wing walkers, if applicable. Tractor driver releases the tractor parking brake and puts the gear in neutral to release any pressure on the towbar.*
    - ii. Autorice la desconexión del equipo de retroceso remolcado. *Give authority to disconnect pushback equipment.*

### 3.17.7.3 Seguridad del personal durante la maniobra de retroceso remolcado - *Staff Safety During Pushback Maneuver* (IGOM 4.6.7.3)

#### (a) Operaciones con tractor con/sin barra - *Tow Bar/TWL Tractor Operations:*

1. Durante toda la operación de retroceso remolcado, todo el personal a pie en rampa, incluido el operador con interphone cuando se mueva el avión, permanecerá alejado de: *Throughout the pushback operation, all staff walking on the ramp (including the headset operator when the aircraft is moving) shall remain clear of:*
  - (i) El área en el suelo directamente debajo de cualquier parte del avión, entre otras, el fuselaje, las alas, los estabilizadores, los motores y el tren de nariz. *The area on the ground directly under any part of the aircraft (including, but not limited to, the fuselage, wings, stabilizer, engines, nose gear)*
  - (ii) La trayectoria del avión. *The aircraft's path.*
  - (iii) El recorrido del tractor. *The tractor's path.*
  - (iv) Las zonas peligrosas del motor. *Engine danger areas.*
2. El operador con interphone: *The headset operator shall:*
  - i. Estará en contacto visual con el conductor del remolque durante todo el proceso de retroceso remolcado. *Be in visual contact with the tractor driver throughout the pushback.*
  - ii. Evitará caminar hacia atrás y mantendrá una conciencia situacional para reducir la posibilidad de tropezar. *Avoid walking backwards and maintain situational awareness to reduce the possibility of tripping.*

Cap. 3, pág. 17-29

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- iii. Usará un cable lo suficientemente largo para operar con seguridad y que le permita libertad de movimiento y sin que suponga un peligro de tropiezo o enredo (no aplicable si se emplean unos interphone inalámbricos). *Use a headset cable long enough to operate safely and be allowed freedom of movement while not posing a trip or tangle hazard (not applicable when a wireless headset is used).*
- iv. Se asegurará que el cable del interphone mantenga cierta distancia de las ruedas del avión y del retroceso remolcado. *Ensure the headset cable remains clear of aircraft/pushback wheels.*
3. Si el responsable del personal de tierra está muy cerca del tren de nariz o el equipo de retroceso remolcado, el tractorista debe detener el retroceso remolcado y revisar la autorización de seguridad realizada. *If the responsible ground staff member is too close to the nose gear or pushback equipment, the tractor driver shall stop the pushback and review the required safety clearance conducted.*

**(b) Operaciones de retroceso remolcado por control remoto. Remote-Controlled Pushback Operations.**  
(No están permitidas para Avianca - *They are not allowed for Avianca*)

**3.17.7.4 Retroceso remolcado y arrastre hacia adelante - Pushback and Pull Forward (IGOM 4.6.7.4)**

Cuando se realice una maniobra de arrastre hacia adelante después de una de retroceso remolcado, debe prestarse especial atención al final de esta última maniobra y durante toda la maniobra con arrastre hacia adelante. *When a pull forward maneuver is performed after a pushback maneuver, particular attention must be paid to the end of the pushback maneuver and during the whole pull forward maneuver.*

Para evitar que el avión alcance o empuje al vehículo de retroceso remolcado durante la fase de arrastre hacia adelante, deberán tomarse las siguientes precauciones: *To prevent the aircraft from overtaking/pushing the pushback vehicle during the pull forward phase, the following precautions shall be applied:*

- a) Los motores del avión deberán estar al ralentí durante toda la maniobra de retroceso remolcado/arrastre hacia adelante. *The aircraft engines shall be at idle thrust during all of the pushback/pull forward maneuver.*

**Precaución - Caution:**

Si se conoce de antemano el requisito de arrastre hacia adelante, considere no arrancar los motores hasta que se complete la maniobra de arrastre.

*If the requirement to pull forward is known in advance, consider not starting the engines until the pull forward maneuver is completed.*

- b) La maniobra de arrastre hacia adelante deberá realizarse con el vehículo de retroceso remolcado en la marcha menor posible. *The pull forward maneuver shall be performed with the pushback vehicle in the lowest gear available.*
- c) Se frenará suavemente y sin tirones. *Braking shall be performed smoothly and without jerks.*
- d) La tripulación de cabina de mando deberá ser alertada inmediatamente para detener el avión usando un frenado suave si no puede asegurarse o mantenerse el control del avión desde el vehículo de retroceso remolcado. *The flight crew shall be alerted immediately to stop the aircraft using gentle braking if aircraft control cannot be ensured/maintained from the pushback vehicle.*

**Notas:** Los siguientes factores aumentan el riesgo de que el avión sobresepa o empuje al vehículo de retroceso remolcado y deben por tanto tomarse en consideración: *Notes: The following factors increase the risk that the aircraft will overtake/push the pushback vehicle and shall be, therefore, taken into account:*

Cap. 3, pág. 17-30

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

1. El tipo de avión y el número de motores arrancados o en marcha. *Aircraft type and number of engines started/running.*
2. La pendiente de la plataforma de estacionamiento y la calle de rodaje. *Slope of the parking stand and taxiway.*
3. El uso de un tractor y una barra de remolque para realizar la maniobra de retroceso remolcado/arrastre hacia adelante. *Use of a tractor and towbar to undertake the pushback/pull forward maneuver.*
4. Condiciones meteorológicas adversas. *Adverse weather conditions.*

**Precaución - Caution:**

Debe prestarse atención para evitar una situación de «efecto tijera» entre el avión y el vehículo de retroceso remolcado debido al empuje asimétrico del avión (un solo motor en marcha) durante la transición desde empuje al arrastre o viceversa. No exceda el ángulo de remolque máximo del fabricante. *Care shall be taken to avoid a jackknife situation between the aircraft and the pushback vehicle due to asymmetric thrust from the aircraft (one engine running) during the transition from push to pull or vice versa. Do not exceed the manufacturer's maximum tow angles.*

**Copia\_no\_controlada**

Para proteger el tren de aterrizaje de daños, hay limitaciones visuales marcadas que indican el máximo ángulo de giro. Puede estar identificado por una línea roja o una franja roja. *To protect the nose landing gear from damage, there are marked visual limitations indicating the maximum turning angle. It can be identified by a red line or a red stripe.*



Máximo ángulo de giro del tren de nariz – *NLG Maximum turning angle*

**Peligro / Danger:**

Si el avión alcanza/sobrepasa o empuja al vehículo de retroceso remolcado, el miembro del personal de tierra deberá asegurarse que permanece bien alejado de la trayectoria del vehículo de retroceso remolcado y de las ruedas del tren de aterrizaje de nariz del avión. *If the aircraft overtakes/pushes the pushback vehicle, the responsible ground staff member shall ensure they stay well clear of the path of the pushback vehicle and the aircraft NLG wheels.*

Cap. 3, pág. 17-31

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Precaución / Caution:**

La tripulación de cabina de mando y el personal de mantenimiento del avión deben ser informados si el avión alcanza o empuja al vehículo de retroceso remolcado, ya que tanto éste como el tren de aterrizaje de nariz del avión pueden haber resultado dañados en el incidente.  
*Flight crew and aircraft maintenance personnel must be informed if the aircraft overtakes/pushes the pushback vehicle, as both the pushback vehicle and the aircraft NLG may be damaged by the incident.*

Cuando esté terminando la maniobra de retroceso remolcado, mueva el avión en una línea recta unos cuantos metros para asegurar que las ruedas de la nariz estén en posición recta con objeto de aliviar el estrés torsional aplicado a los componentes y ruedas del tren de aterrizaje. *To relieve torsional stresses applied to the landing gear components and tires, move the aircraft in a straight line for a few meters to ensure the nose wheels are in the straight-ahead position when completing the pushback maneuver.*

**Peligro - Danger:**

Si las ruedas de la nariz no están centradas, pueden virar rápidamente a la posición central al quitar el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección. Esto puede provocar lesiones a los empleados y daños en el avión. *If the nose wheels are not in the centered position, they can turn quickly to their centered position when the steering bypass pin is removed. This can result in personnel injury and aircraft damage.*

### 3.17.7.5 Maniobras en condiciones de invierno o superficie resbaladiza - *Maneuvering During Wintery or Slippery Conditions* (IGOM 4.6.7.5)

Durante condiciones adversas de tiempo (ejemplo: niebla, lluvia) la visibilidad y la tracción se verán afectadas. El tractorista reducirá y adaptará la velocidad a las condiciones actuales del tiempo. Cuando esté maniobrando el avión en condiciones de superficie resbaladiza de la plataforma, se deberá extremar la precaución para evitar la pérdida de control del tractor debido a deslizamiento lo que puede llevar también un movimiento de efecto tijera (cuando el avión empuja al tractor en un movimiento incontrolado). Muchas causas pueden intervenir en el peligro: fuertes vientos, calles deslizantes, pendientes, etc. Por ello, deben observarse las siguientes precauciones mínimas: *During adverse weather conditions (e.g., fog, rain, ice, snow), visibility and traction will be affected. The tractor driver shall reduce and adapt vehicle speed as required by the current conditions. When maneuvering the aircraft on slippery apron surfaces, extreme caution is required to avoid losing control of the tractor due to skidding, which may also lead to jackknifing (where the tractor is pushed around by the aircraft in an uncontrolled movement). Many elements can contribute to the hazards involved (i.e., strong winds, slippery road surfaces, pavement slopes). Therefore, the following minimum precautions must be observed:*

- Evite giros repentinos, desaceleraciones o aceleraciones. *Avoid sudden turns, deceleration or acceleration.*
- Excepto cuando utilice un ASU, no encienda los motores a no ser que: *Except when using an ASU, do not start aircraft engines unless:*
  - Las condiciones de la superficie del pavimento son tales que se aseguren una tracción razonable. *The condition of the pavement is such that reasonable traction is ensured.*
  - El freno de estacionamiento del avión esté activado. *The aircraft parking brake is set.*
  - El avión está desconectado del tractor con barra/tractor sin barra. *The aircraft is disconnected from the tow tractor/TWL tractor.*

Cap. 3, pág. 17-32

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.17.7.6 Maniobras en condiciones de baja visibilidad- *Maneuvering During Low-Visibility Conditions* (IGOM 4.6.7.6)**

- (a) Los operadores del aeropuerto son responsables de desarrollar procedimientos para condiciones de baja visibilidad apropiados para el aeropuerto. *Airport operators are responsible for developing low-visibility procedures that are relevant for the airport.*
- (b) El personal de servicios de escala deberá formarse y estar autorizado, según sea apropiado, antes de llevar a cabo operaciones de movimiento en tierra de aviones con baja visibilidad. *Ground handling personnel shall be trained/authorized, as appropriate, prior to undertaking low-visibility aircraft ground movement operations.*
- (c) El personal de servicios de escala deberá respetar en todo momento las limitaciones de movimiento y otros reglamentos aplicables a los procedimientos con baja visibilidad del aeropuerto. *Ground handling personnel shall observe the movement limitations and other regulations applicable to the airport's low-visibility procedures at all times.*
- (d) Los tractores de retroceso remolcado deberán estar equipados con un mapa del aeródromo, si se dispone del mismo. *Pushback tractors should be equipped with an airfield map, where this is available.*
- (e) Si hubiera alguna duda de la posición exacta del tractor de retroceso remolcado/avión, el tractorista deberá detener el tractor/avión e informar a ATC de inmediato. *If there is any doubt as to the exact position of the pushback tractor/aircraft, the tractor driver shall stop the tractor/aircraft and inform the air traffic controller (ATC) immediately.*

**Precaución / Caution:**

El responsable de la salida (operador con auriculares) debe posicionarse fuera del tractor a una distancia de seguridad (véase el apartado 3.17.7.3) durante: *The responsible for the departure (headset operator) should be positioned outside the tractor at safety distance (refer to 3.17.7.3) during:*



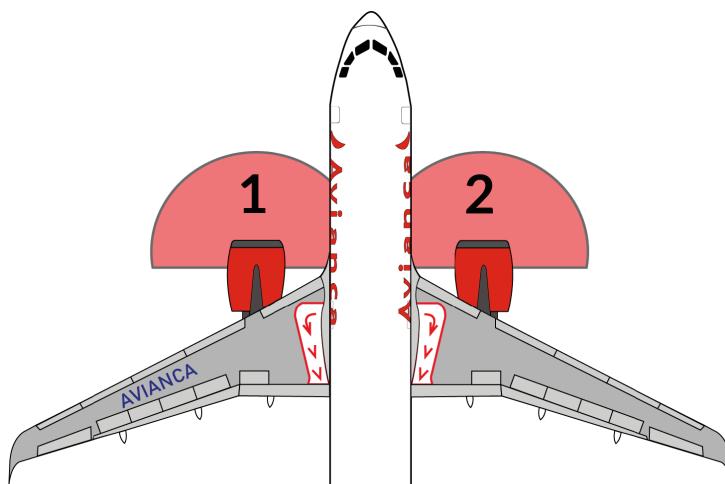
1. *Condiciones de baja visibilidad (fuerte lluvia, niebla, mala iluminación). Low-visibility conditions (heavy rain, fog, bad lighting)*
2. *Falta de marcas suficientemente visibles. Lack of sufficiently visible markings*
3. *Obstrucciones detrás del tractor de retroceso remolcado (p. ej., GSE, postes de alumbrado). Obstructions behind the pushback (e.g., GSE, light post).*

**3.17.8 Encendido de motores - Engine Start (IGOM 4.6.8) (GRH 3.2.7)****3.17.8.1 Comunicación durante el encendido de motores - Communication During Engine Start (IGOM 4.6.8.1)**

Coordine la secuencia de encendido de motores con la tripulación de cabina de mando, llevando a cabo una reunión informativa previa a la salida (puede ser verbal via interphone) y se referirá al procedimiento específico de encendido de motores. *Coordinate the engine starting sequence with the flight crew by conducting a predeparture briefing (can be verbal via interphone) and refers to the specific engine start procedures.*

- a) Durante el encendido de motores, comuníquese con la tripulación de cabina de mando únicamente si observa circunstancias que requieren una inmediata notificación y acción por parte de la tripulación de cabina de mando. *During the engine start, communicate with the flight crew only if the responsible ground staff member observes circumstances that require immediate notification and action by the flight crew.*
- b) En el caso del encendido con ASU, provea la presión que solicite la tripulación de cabina de mando. *When starting up with an ASU, supply the pressure at the request of the flight crew.*
- c) Si las condiciones de rampa están por debajo de las condiciones normales de retroceso remolcado (ej. peligros, obstáculos, suelo resbaladizo, hielo); el responsable del retroceso remolcado informará a la tripulación de cabina de mando que no se dará la autorización para el encendido de motores hasta que: *If ramp conditions are below standard for a normal pushback (e.g. hazards, obstacles, slippery, icy), the in charge of pushback will inform the flight crew that engine start clearances will not be given until either:*
  1. El avión se esté moviendo sobre un área de la rampa donde se considere seguro encender el motor, o. *The aircraft is moving over an area of the ramp where the conditions are safe for an engine start, or*
  2. Se haya completado el retroceso remolcado, se haya parado completamente el avión y se haya puesto el freno de estacionamiento. *The pushback has been completed, the aircraft has come to a complete stop and the parking brake has been set.*

Nota: Desde el asiento de la tripulación de cabina de mando mirando hacia adelante, el motor a su izquierda es el denominado como motor número 1. *Note: From the flight crew seat facing forward, the engine on the left is referenced as engine number one.*



Cap. 3, pág. 17-34

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.17.8.2 Encendido del motor utilizando una unidad de encendido neumática (ASU) - *Engine Start Using an Air Start Unit* (IGOM 4.6.8.2)**

- (a) Solamente el personal y el equipo dedicados al encendido del motor o al retroceso remolcado del avión se permiten dentro del ERA durante el encendido del motor. *Only personnel and equipment involved in engine starting or aircraft pushback are permitted within the ERA during engine start.*
- (b) Establezca un canal de comunicación con la tripulación de cabina de mando y confirme el número total de motores que van a arrancar, la secuencia de encendido del motor que debe ser utilizada y el número de ASU que se utilizarán. *Establish communications with the flight crew and confirm the total number of engines to be started, the engine start sequence to be used, the number of ASUs being used and their positioning.*
- (c) Todo el personal y el equipo permanecerá alejado de las áreas de peligro de los motores. *Personnel and equipment involved in the engine start shall remain clear of engine danger areas.*
- (d) Informe al operador del ASU y a cualquier personal de tierra sobre la secuencia de encendido del motor. *Advise the engine start sequence to the ASU operator(s) and any other ground staff.*
- (e) Cuando sea posible, el ASU debería colocarse en el lado del avión opuesto al motor que va a arrancar. *Where possible, the ASU should be positioned on the opposite side of the aircraft to the engine being started.*
- (f) La ASU deberá colocarse de acuerdo con lo siguiente para evitar daños a la aeronave y lesiones personales. *The ASU shall be positioned in accordance with the following to prevent damage to the aircraft and personal injury.*
1. No obstaculizará otras operaciones de rampa, como la carga y el repostaje de combustible. *It will not hamper other ramp operations, such as loading and fuelling.*
  2. Estará estacionada fuera de las zonas de peligro del motor (si es posible). *It is parked outside the engine danger areas (if possible).*
  3. Está estacionada al menos a 2 m de la aeronave. *It is parked at least 2 metres from the aircraft.*
  4. La barra de remolque está orientada en sentido contrario a la aeronave y acoplada al tractor para simplificar su retirada tras el arranque del motor (ASU remolcada). *The towbar is directed away from the aircraft and coupled to the tractor to simplify its removal after engine start-up (towed ASU).*
  5. Podría retirarse fácilmente tras el arranque del motor, evitando las zonas de peligro del motor. *It could be easily removed after engine start-up, avoiding the engine danger areas.*
  6. El tubo de escape de la unidad está alejado del fuselaje y del ala de la aeronave. *The exhaust pipe of the unit is directed away from the aircraft fuselage and wing.*
- (g) Al conectar la manguera de suministro de aire a la aeronave, asegúrese de lo siguiente: *When connecting the air supply hose to the aircraft, ensure that:*
1. La manguera de suministro de aire esté colocada de forma que se evite cualquier torsión que pueda afectar al flujo de aire. *The air supply hose is laid in such a way as to avoid any twists that could affect the air flow.*
  2. El receptáculo de la aeronave está libre de FOD o de cualquier fluido. *The aircraft receptacle is free from FOD or any fluid.*
  3. El acoplamiento de la manguera de suministro de aire está firmemente sujetado al conector de la aeronave y la ASU se presuriza después de consultar a la tripulación del vuelo. *Ensure that the air supply hose coupling is firmly attached to the aircraft connector and pressurize the ASU after consulting the flight crew.*

Cap. 3, pág. 17-35

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Peligro / Danger:**

Si la ASU está colocada dentro de un área de peligro del motor, asegúrese de que este motor únicamente se pondrá en marcha después de desconectar/retirar la ASU. *If the ASU is positioned within an engine danger area, ensure that this engine will only be started after disconnection/removal of the ASU.*

- (h) Si se realizará el retroceso remolcado del avión, conecte el tractor y coloque el freno de estacionamiento del tractor (cuando sea posible sin desconectar la corriente eléctrica en tierra). *If the aircraft is to be pushed back, connect the pushback tractor and set the tractor's parking brake, where this is possible without disconnecting ground electrical power.*
- (i) Si el tractor de retroceso remolcado no está conectado, coloque un calzo delante de la rueda delantera. *If a pushback tractor is not connected, position a chock in front of the nose wheel.*
- (j) Confirme con la tripulación de cabina de mando que el freno de estacionamiento del avión está puesto, y luego retire los calzos del tren principal. *Confirm with the flight crew that the aircraft parking brake is set, then remove main gear chocks.*
- (k) El operador del ASU deberá asegurarse que la unidad está lista para proporcionar presión de aire. *The ASU operator shall ensure the unit is ready to supply air pressure.*
- (l) El operador con interphone informará a la tripulación de cabina de mando que el personal de tierra está listo para el encendido del motor. *The headset operator shall inform the flight crew that the ground crew are ready for engine start.*
- (m) Se preparará para el encendido del motor o motores. Véase la sección 3.17.6.2, Diálogo de Comunicación a la Salida para los requisitos de comunicación. *Prepare for engine(s) start see 3.17.6.2 Departure Communication Dialogue and Signals, for communication requirements.*
- (n) Cuando termina el encendido del motor, el operador con interphone dará la señal al operador del ASU y al operador de alimentación en tierra para desconectar el ASU y retirar la alimentación en tierra. *When engine start is complete, the headset operator shall signal the ASU and ground power operator(s) to disconnect the ASU and remove ground power.*
- (o) Desconecte las mangueras del ASU. *Disconnect the ASU hose(s).*
- (p) Cierre y bloquee el encendido con aire externo y los paneles eléctricos. *Close and latch external air start and electrical panels.*

**Copia\_no\_controlada****Peligro - Danger:**

Al conectar y desconectar las mangueras del ASU, camine directamente bajo el fuselaje, o muy cerca al lado de este, manteniéndose alejado de las áreas de peligro de los motores. *When connecting and disconnecting ASU hose(s), walk directly underneath the fuselage, or close alongside it, keeping clear of engine danger areas.*

**3.17.8.3 Encendido de motores con purgado cruzado - *Engine Start using Cross-Bleed* (IGOM 4.6.8.3)**

El encendido del motor con purgado cruzado solo puede realizarse una vez que se haya completado el retroceso remolcado, la aeronave ubicada en el spot designado, los frenos del avión se han aplicado y el área alrededor del avión se ha despejado. *Engine start using cross-bleed can only be performed once the pushback has been completed, the aircraft brakes have been engaged, and the area around the aircraft is clear.*

Esta actividad es exclusiva de la tripulación de cabina de mando y consiste en que con mayor potencia en el motor encendido se procede al encendido del segundo motor. Esta actividad se conoce como *Cross bleed engine start*. *This activity is exclusive to the cockpit crew and consists of the fact that with greater power in the engine on, the second engine is started. This activity is known as Cross bleed engine start.*

**Precaución - Caution:**

Con motores encendidos el efecto de succión y expulsión es mayor. *With engine(s) above idle thrust, blast and suction effects are greater.*

**3.17.8.4 Comunicación durante el incendio de un motor - *Communication During Engine Fire* (IGOM 4.6.8.4)****Copia\_no\_controlada****(a) Fuego en el motor *Engine Fire***

La tripulación de cabina de mando normalmente detecta el fuego de un motor o de la APU y accionará el sistema de extinción de incendios del motor. Sin embargo, el miembro del personal de tierra alertará a la tripulación de cabina de mando inmediatamente vía interphone si se detectan llamas en el motor o en el voladizo de este. Si un interphone no está disponible, debe utilizarse la señal de manos «Fuego». Véase sección 2.10.7.10.

*The flight crew normally detects an engine or APU fire and will take action using the engine/APU fire extinguishing system. However, the responsible ground staff member shall alert the flight crew immediately via the headset if flames are noticed from the engine or engine pylon. If a headset is not available, the appropriate "Fire" hand signal must be used (see IGOM 3.4.7.10)*

**(b) Incendio en tubo de cola/escape del motor - *Engine Tailpipe/Exhaust Fire***

Si se detectan llamas en el tubo de cola del motor durante la puesta en marcha de este, el miembro del personal de tierra alertará a la tripulación de inmediato, ya que el fuego puede no ser detectado aún por los sensores de temperatura y el sistema de aviso del avión. *If flames from the engine tailpipe are noticed during engine starting, the responsible ground staff member shall alert the flight crew immediately, as such a fire might not be detectable via temperature sensors and/or fire warning systems in the aircraft.*

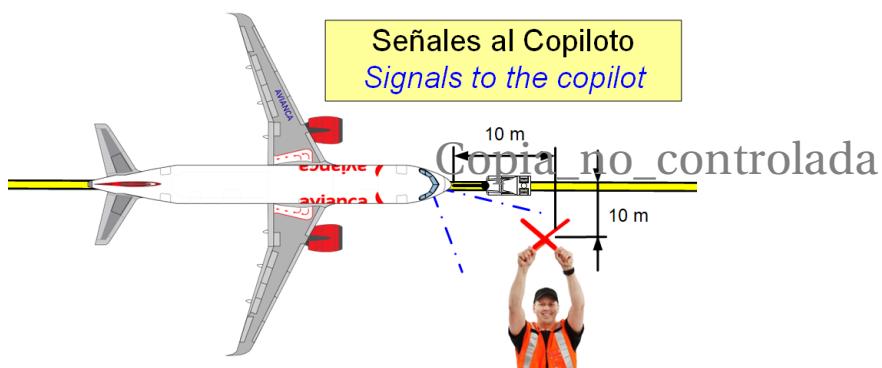
**Precaución - Danger:**

No intente apagar el incendio del motor con extintores en tierra cuando la tripulación de cabina de mando esté en la cabina de mando. La tripulación de cabina de mando tomará las acciones necesarias. *Do not fight engine fires with fire extinguishers on the ground when the flight crew is in the flight deck. The flight crew will take all necessary action.*

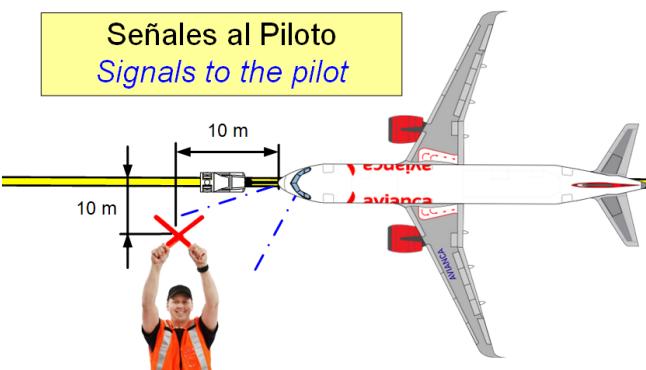
**3.17.9 Desconexión del retroceso remolcado - *Pushback Disconnection* (IGOM 4.6.9) (IGOM 4.6.10)****3.17.9.1 Desconexión del tractor de retroceso remolcado y barra de remolque – Finalización del retroceso remolcado - *Pushback Tractor and Tow Bar Disconnection / Pushback Completion* (IGOM 4.6.9.1) (IGOM 4.6.10)**

Cuando la aeronave se detiene en el spot asignado, avión y tractor con frenos activos, el señalero 1 se ubicará en la posición de las 11 en punto o de la 1 en punto en una clara visibilidad de la tripulación de vuelo en el lado de la terminal a una distancia segura de la aeronave, ver el diagrama siguiente. *When the aircraft is stopped at the assigned spot, aircraft and tractor with active brakes, wing walker 1 will position themselves either at the 11 o'clock or 1 o'clock position in clear visibility of the flight crew on the terminal side at a safe distance away from the aircraft. See the diagram below.*

**Diagrama Ubicación Señaleros de ala en el spot (punto de desenganche) - *Diagram Location Wing markers in the spot (release point)***



**INSTALACIONES DEL AEROPUERTO-  
AIRPORT FACILITIES**



**INSTALACIONES DEL AEROPUERTO-  
AIRPORT FACILITIES**

El señalero de punta de ala 2 deberá realizar el procedimiento de “DESENGANCHE RÁPIDO” como sigue: *Wing walker 2 must perform the “QUICK RELEASE” procedure as follows:*



1. Previa autorización del encargado del pushback con comunicación vía interphone, coloque un calzo de seguridad en el tren de nariz (15 cm aproximadamente frente a la rueda). *Prior authorization from the pushback responsible with communication via interphone, place a safety chock on the nose gear (approximately 15 cm in front of the wheel).*
2. Baje ruedas de la barra de remolque. *Go down the wheels on the towbar.*



*Nota: Asegúrese de que la barra de remolque se desconecta del tractor antes de desconectarla del avión, excepto si la barra de remolque está diseñada específicamente para desconectarse del avión en primer lugar. Note: Ensure the towbar is disconnected from the tractor before disconnecting from the aircraft (except where the towbar is specifically designed to be disconnected from the aircraft first).*

Cap. 3, pág. 17-39

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

3. Retire seguro de la barra en el tren de nariz. *Remove safety pin on towbar.*



4. Desenganche la barra del tractor. *Remove the tow pin securing the towbar to the pushback tractor.*



5. Desenganche la barra del avión. *Disconnect the towbar from the NLG.*



Cap. 3, pág. 17-40

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

6. Una vez el tractor se ha retirado 1 metro aproximadamente, enganche la barra al tractor. *Once the tractor is approximately 1 meter gap, reconnect the towbar to the pushback tractor.*



7. Si la comunicación con interphone es efectuada por persona diferente al conductor de remolque, el tractor se retirará en reversa a su posición segura (Fuera de la senda de taxeo de la aeronave). *If the interphone communication is carried out by a person other than the tow driver, the tractor will withdraw in reverse to its safe position (Out of the path of the aircraft).*
8. Si la comunicación es efectuada por el conductor, el permanecerá en su posición hasta recibir confirmación de la tripulación de cabina de mando (TCM) para retirar comunicaciones. *If the communication is made by the driver, he will remain in his position until receiving confirmation from the cockpit crew (TCM) to withdraw communications.*
9. Con Autorización del TCM el encargado del pushback/ Técnico de Mantenimiento (señal de mano OK) dará la autorización al señalero de: *After receiving flight crew approval, the guide person provide the OK signal to authorize the wing walker to:*
- Retirar el pasador de derivación del tren de nariz (bypass pin) y verificar que el mecanismo retorna a la posición normal para el taxeo. *Remove the nose gear steering bypass pin and/or ensure the nose gear steering mechanisms are set to normal conditions for taxiing.*
  - Desconectar el interphone. *Disconnect the headset.*
  - Cerrar la compuerta de comunicaciones. *Close the access panel.*

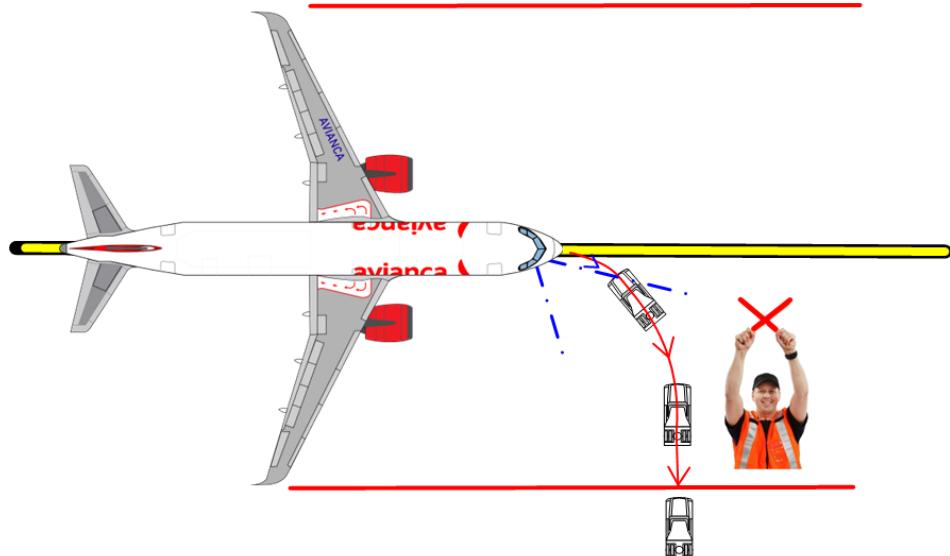
Cap. 3, pág. 17-41

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- d. Retirar el calzo de seguridad del tren de nariz. *Remove the nose gear safety chock.*



10. El conductor de tractor de remolque se sepárese del avión hasta una posición segura visible para la tripulación de vuelo y alejada de su trayectoria prevista. *The tractor driver will move clear of the aircraft to a safe position visible to the flight crew and away from its intended path.*

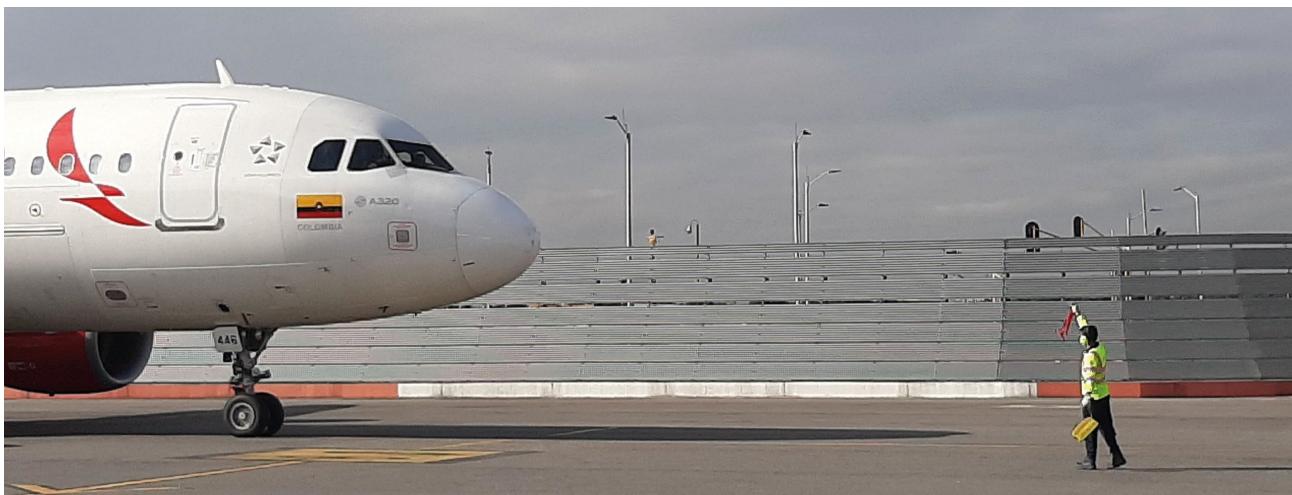


## INSTALACIONES DEL AEROPUERTO- *AIRPORT FACILITIES*

Cap. 3, pág. 17-42

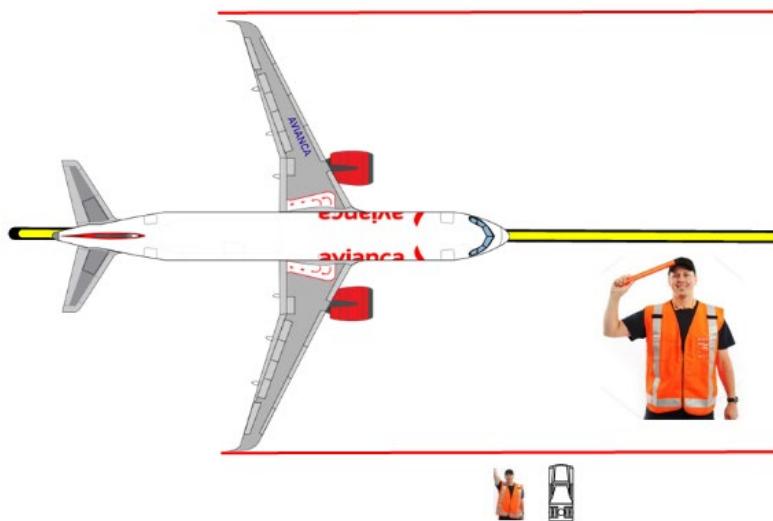
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

11. Muestre el pasador de derivación (bypass pin) de la dirección del tren de nariz a la tripulación cabina de mando. *Display the steering bypass pin to the flight crew (if applicable to aircraft type).*



Copia\_no\_controlada

12. Dé la señal «Todo listo para rodaje» una vez que se ha realizado contacto visual con la tripulación de cabina de mando y estén esperando la señal. En condiciones de baja visibilidad la tripulación de cabina de mando encenderá las luces del interior de la cabina de mando. *Give the “All Clear” signal once eye contact has been made with the flight crew and they are expecting the signal. In low-light conditions, the flight crew will turn on the interior lights of the flight deck.*



### INSTALACIONES DEL AEROPUERTO- *AIRPORT FACILITIES*

Cap. 3, pág. 17-43

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

13. Permanezca en su posición hasta que reciba confirmación de la tripulación de vuelo. *Remain in position until an acknowledgement from the flight crew is received.*
14. El conductor de tractor de remolque conducirá el tractor de vuelta a la terminal, a la posición de estacionamiento apropiada o el lugar de la siguiente tarea. *Drive the tractor back to the terminal, the appropriate holding position, or to the next task.*

**Peligro - Danger:**

Si las ruedas del tren de nariz no están centradas, pueden virar rápidamente a la posición central al quitar el pasador de derivación de la dirección (bypass pin). Pueden ocasionar daños al personal o al avión. *If the nose wheels are not in the centered position, they can turn quickly to their centered position when the steering bypass pin is removed. This can result in personnel injury and aircraft damage.*



No desconecte el cable del interphone hasta que el tractor con barra o sin barra haya sido desconectado del tren de nariz. *Do not disconnect the interphone communication cable until the towbar or TWL tractor has been disconnected from the nose gear.*

Después de la desconexión de los interphone, no se realizará ningún intento de aproximación al avión, a menos que se lo autorice la tripulación de cabina de mando mediante señales de mano. *After disconnection of the headset, no attempt shall be made to approach the aircraft unless cleared by the flight crew to do so via hand signals.*

*Copia no controlada*

Cap. 3, pág. 17-44

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.17.9.2 Desconexión del tractor sin barra TWL de remolque - *Tow Barless Tractor Disconnection* (IGOM 4.6.9.2)**

- (a) El conductor/operador del tractor de retroceso remolcado deberá asegurarse que las ruedas de éste quedan centradas y más bajas que la rueda de nariz del avión y abrirá la cuna del tractor. *The pushback driver shall ensure the tractor wheels are centralized and lower the aircraft nosewheel and open the tractor cradle.*
- (b) El conductor/operador de retroceso remolcado deberá comprobar que el resto del personal se ha alejado de la trayectoria prevista y conducirá lentamente el tractor de retroceso remolcado hasta una posición dentro de la trayectoria de los aviones que sea visible para la tripulación de cabina de mando, asegurándose que la cuna para la rueda está totalmente separada del tren de aterrizaje de nariz del avión antes de comenzar un giro. *The pushback driver shall check that other personnel are clear of the intended travel path and slowly drive the pushback tractor to a position in the aircraft's path and visible to the flight crew, ensuring that the wheel cradle is completely clear of the aircraft NLG before commencing a turn.*
- (c) El conductor/operador del tractor de retroceso remolcado deberá girar el asiento del conductor hasta la dirección «Alejarse», si procede. *The pushback driver shall rotate the driver's seat to the direction ready to drive away, if applicable.*
- (d) El conductor/operador del tractor de retroceso remolcado permanecerá en posición visible para la tripulación de cabina de mando hasta que el miembro del personal de tierra responsable en el interphone se haya desconectado del avión y esté a la vista de la tripulación de cabina de mando. *The pushback driver shall remain in a position visible to the flight crew until the responsible ground staff member on the interphone has disconnected and is in view of the flight crew.*

**3.17.10 Incidencias durante el retroceso remolcado - *Incidents During Pushback* (IGOM 4.6.11)****3.17.10.1 Incidencias durante el retroceso remolcado que implican al tractor de retroceso remolcado/tractor con o sin barra de remolque - *Incidents During Pushback Involving Pushback Tractor/Tow Bar or Tow Barless Tractor* (IGOM 4.6.11.1)**

La siguiente lista de incidencias esboza las acciones recomendadas que deben llevar a cabo de inmediato la tripulación de cabina de mando o los tractoristas en caso de un incidente durante la operación de retroceso remolcado. *The list of incidents below outlines the recommended actions to be undertaken immediately by flight crew and/or tractor drivers in the event of an incident during the pushback operation.*

La lista de incidencias no es exhaustiva y las acciones recomendadas solo deben aplicarse si se estima que representan la acción más segura dada las circunstancias concretas del incidente. Si los procedimientos del aeropuerto o del operador difieren de las acciones recomendadas siguientes, prevalecerán aquellas.

*The list of incidents is not exhaustive, and the recommended actions should only be applied if they are deemed the safest course of action given the exact circumstances of the incident. If airport and/or operating airline procedures differ from the recommended actions below, those shall be followed.*

<b>Fallo del tractor - Tractor Failure</b>	
Tripulación de cabina de mando <i>Flight Crew</i>	Tractorista - <i>Tractor Driver</i>
a) Comunique la situación al ATC. <i>Inform ATC.</i> b) Aplique el freno de estacionamiento del avión. <i>Apply the aircraft parking brake.</i> c) Escuche el VHF y espere a recibir asistencia. <i>Listen to VHF and wait for assistance.</i> d) Transmite la información del ATC al operador con interphone. <i>Relay information from ATC to headset operator.</i>	(a) Detenga la aeronave o el tractor. <i>Stop aircraft/tractor set.</i> (b) Accione el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply tractor parking brake.</i> (c) Informe a la tripulación de cabina de mando. <i>Inform the flight crew.</i> (d) Contacte con supervisión y mantenimiento de los equipos para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision and equipment maintenance to advise of the situation, as required.</i> (e) Siga las instrucciones recibidas del operador con. interphone, si procede. <i>Follow instructions received from headset operator, as applicable.</i> (f) Si fuera necesario restablecer la conexión TWL/barra de remolque con el tractor; esto es, retirarla y volver a conectarla, el avión deberá estar calzado mientras se sustituye el tractor. <i>If the TWL/towbar connection with the tractor needs to be reset (i.e., removed and reconnected), the aircraft shall be chocked while the tractor is being replaced.</i>

Copia no controlada

<b>Separación (desenganche) entre el tractor y el avión - <i>Tractor/Aircraft Separation</i></b>	
Tripulación de cabina de mando <i>Flight Crew</i>	Tractorista - <i>Tractor Driver</i>
(a) Aplique los frenos del avión. <i>Apply the aircraft brakes.</i> (b) Tan pronto la aeronave esté detenida, aplique el freno de estacionamiento antes soltar el pedal. <i>As soon as the aircraft is at a standstill, apply the aircraft parking brake before releasing the pedal.</i> (c) Informe al ATC. <i>Inform ATC.</i> (d) Transmite la información recibida del ATC al operador con interphone, si procede. <i>Relay information received from ATC to headset operator, if applicable.</i>	(a) No aplique el freno del tractor. <i>Do not apply tractor brakes.</i> (b) Informe a la tripulación de cabina de mando de la separación. <i>Inform the flight crew of separation.</i> (c) Siga el trayecto de la nave con atención y detenga el tractor en función de la posición de la aeronave. <i>Follow the aircraft path attentively and stop the tractor according to the aircraft position.</i> (d) Aplique el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply the tractor parking brake.</i> (e) Confirme que el freno de estacionamiento del avión esté activado, luego calce el avión. <i>Confirm the aircraft parking brake is set then chock the aircraft.</i> (f) Evalúe el motivo de la separación. <i>Assess the reason for the separation.</i> (g) Contacte con supervisión, mantenimiento de los equipos y mantenimiento del avión para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, equipment maintenance and aircraft maintenance to advise of the situation, as required.</i> (h) Siga las instrucciones o complete la maniobra de retroceso remolcado, si procede. <i>Follow instructions and/or complete pushback maneuver, as applicable.</i>

<b>Fallo de la barra de remolque/pasadores de seguridad (se mantiene acoplada al avión)</b> <i>Tow Bar/Shear Pin Failure (remains attached to the aircraft)</i>	
<b>Tripulación de cabina de mando <i>Flight Crew</i></b>	<b>Tractorista - <i>Tractor Driver</i></b>
<p>(a) Aplique el freno de estacionamiento del avión. <i>Apply the aircraft parking brake.</i></p> <p>(b) Informe al ATC. <i>Inform ATC.</i></p> <p>(c) Transmite la información recibida del ATC al operador con interphone, si procede. <i>Relay information received from ATC to headset operator, if applicable.</i></p>	<p>(a) Detenga la aeronave o el tractor. <i>Stop aircraft/tractor set.</i></p> <p>(b) Aplique el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply the tractor parking brake.</i></p> <p>(c) Informe a la tripulación de cabina de mando del fallo de la barra de remolque/pasador de seguridad. <i>Inform the flight crew of the towbar/shear pin failure.</i></p> <p>(d) Contacte con supervisión, mantenimiento de los equipos y mantenimiento del avión para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, equipment maintenance and aircraft maintenance to advise of the situation, as required.</i></p> <p>(e) Coloque los calzos en la aeronave y sustituya la barra de remolque. <i>Chock the aircraft and replace the towbar.</i></p> <p>(f) Complete la maniobra de retroceso remolcado. <i>Complete the pushback maneuver.</i></p>

*Copia\_no\_controlada*

<b>Incendio en el tractor de retroceso remolcado - <i>Pushback Tractor Fire</i></b>	
<b>Tripulación de cabina de mando <i>Flight Crew</i></b>	<b>Tractorista - <i>Tractor Driver</i></b>
<p>(a) Informe al ATC y al operador con interphone. <i>Inform ATC and headset operator.</i></p> <p>(b) Aplique el freno de estacionamiento del avión. <i>Apply the aircraft parking brake.</i></p> <p>(c) Determine la necesidad de evacuación de emergencia del avión y confirme al ATC y al operador con interphone. <i>Determine the need for aircraft emergency evacuation and confirm to ATC and headset operator.</i></p>	<p>(a) Informe a la tripulación de cabina de mando. <i>Inform the flight crew.</i></p> <p>(b) Detenga la aeronave o el tractor inmediatamente. <i>Stop aircraft/tractor set immediately.</i></p> <p>(c) Evalúe la situación y considere la opción de someter el incendio con el equipo de extinción de incendios a bordo del tractor solo si estima seguro hacerlo. <i>Conduct an assessment of the situation and consider tackling the fire with the onboard tractor firefighting equipment only if it is deemed safe to do so.</i></p> <p>(d) Considere la opción de desconectar y mover el tractor a una distancia segura del avión, si considera seguro y apropiado hacerlo. <i>Consider disconnecting and moving the tractor to a safe distance from the aircraft, if deemed safe and appropriate to do so.</i></p> <p>(e) Contacte con supervisión, mantenimiento de los equipos y los servicios de emergencia para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, equipment maintenance and emergency services to advise of the situation, as required.</i></p> <p>(f) Si la tripulación de cabina de mando confirma la evacuación de emergencia, ayude en la evacuación siempre que le sea posible dirigiendo a los pasajeros/tripulación a un lugar seguro. <i>If flight crew confirm emergency evacuation, assist in the evacuation as far as is possible/practical by directing passengers/crew toward a safe location.</i></p>

**Fuego en la aeronave - *Aircraft Fire***

Tripulación de cabina de mando <i>Flight Crew</i>	Tractorista - <i>Tractor Driver</i>
(a) Informe al ATC y al operador con interphone. <i>Inform ATC and headset operator.</i>  (b) Aplique el freno de estacionamiento del avión. <i>Apply the aircraft parking brake.</i>  (c) Ejecute los procedimientos de emergencia a bordo. <i>Execute onboard emergency procedures.</i>	(a) Detenga la aeronave o el tractor inmediatamente. <i>Stop aircraft/tractor set immediately.</i>  (b) Informe a la tripulación de cabina de mando. <i>Inform the flight crew.</i>  (c) Si fuera seguro hacerlo, desconecte y mueva el tractor a una distancia segura del avión. <i>If safe to do so, disconnect and move the tractor to a safe distance from the aircraft, where possible.</i>  (d) Si fuera seguro, el operador con interphone deberá mantener la comunicación con la tripulación de cabina de mando y seguir las instrucciones. <i>If safe to do so, headset operator should maintain communication with the flight crew and follow instructions.</i>  (e) Contacte con supervisión y los servicios de emergencia para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision and emergency services to advise of the situation, as required.</i>  (f) Si la tripulación de cabina de mando confirma la evacuación de emergencia, ayude en la evacuación siempre que le sea posible dirigiendo a los pasajeros/tripulación a un lugar seguro. <i>If flight crew confirm emergency evacuation, assist in the evacuation as far as is possible/practical by directing passengers/crew toward a safe location.</i>

Copia no controlada

**Accidente con otra aeronave o vehículo - *Accident with Other Aircraft or Vehicle***

Tripulación de cabina de mando <i>Flight Crew</i>	Tractorista - <i>Tractor Driver</i>
(a) Contacte con el ATC para indicar la posición y la naturaleza del accidente. <i>Contact ATC stating position and nature of the accident.</i>  (b) Escuche el VHF y espere a recibir asistencia. <i>Listen to VHF and wait for assistance.</i>  (c) Transmite la información recibida del ATC al operador con interphone, si procede. <i>Relay information received from ATC to headset operator, if applicable.</i>	(a) Detenga la aeronave o el tractor inmediatamente. <i>Stop aircraft/tractor set immediately.</i>  (b) Accione el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply tractor parking brake.</i>  (c) Informe a la tripulación de cabina de mando. <i>Inform the flight crew.</i>  (d) Contacte con supervisión, mantenimiento del avión, mantenimiento de los equipos y los servicios de emergencia para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, aircraft maintenance, equipment maintenance and emergency services to advise of the situation, as required.</i>  (e) Siga las instrucciones recibidas del operador con interphone o espere la ayuda. <i>Follow instructions received from the headset operator and/or wait for assistance.</i>  (f) No desconecte el tractor a menos que el operador con interphone o el ATC se lo indique expresamente. <i>Do not disconnect the tractor unless specifically instructed to do so by the headset operator and/or ATC.</i>  (g) Si desconecta el tractor, el avión debe calzarse. <i>If disconnecting the tractor, the aircraft must be chocked.</i>

**Fallo de comunicación por interphone - *Interphone Communication Failure***

Si durante la operación de retroceso remolcado el interphone falla, el avión debe ser detenido inmediatamente y se debe establecer otro medio de comunicación antes de continuar. Si esto no es posible, se debe solicitar asistencia. *If during the pushback operation the interphone fails, the aircraft must be immediately stopped, and an alternate means of communication established before continuing. If this is not possible, assistance must be requested.*

**El contacto visual con los señaleros de ala se pierde (si se utilizaba)  
*Visual Contact with the Wing Walkers Is Lost (if used)***

En caso de que el tractorista no pueda establecer contacto visual con uno o ambos señaleros de ala, si se utilizan, la operación de retroceso remolcado deberá detenerse y no volverá a comenzar hasta que se restablezca dicho contacto visual. *In the event that the tractor driver is unable to establish visual contact with one or both of the wing walkers, when used, the pushback shall be stopped and not recommence until visual contact is reestablished.*

**Copia no controlada****3.17.11 Restableciendo comunicación después de la salida - *Reestablishing Communication After Departure* (IGOM 4.6.12)****3.17.11.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 4.6.12.1)**

El siguiente procedimiento debe ser usado en caso que el miembro del personal de tierra o la tripulación de cabina de mando necesiten restablecer la comunicación a través del interphone una vez que se ha desconectado. *The following procedure is to be used when the responsible ground staff member or flight crew need to reestablish interphone communication after it has been disconnected.*

**3.17.11.2 Iniciado desde la cabina de mando - *Initiated from the Flight Deck* (IGOM 4.6.12.2)**

La tripulación de cabina de mando pone los frenos de estacionamiento y restablece la comunicación con el miembro del personal de tierra a través de un canal de la compañía o a través del ATC. Si continúa la comunicación visual con el miembro del personal de tierra se utilizarán señales de manos. *The flight crew sets the parking brake and re-establishes communication with the responsible ground staff member via a company channel or ATC. If visual communication with the responsible ground staff member is still established, visual signals may be used.*

**3.17.11.3 Iniciado desde tierra - *Initiated from the Ground* (IGOM 4.6.12.3)**

Si el miembro del personal de tierra necesita restablecer comunicación con el avión después del despacho, no se acerque al avión. Si la comunicación no puede restablecerse usando las señales de manos, contacte a través de un canal de la compañía o del ATC. *If the responsible ground staff member needs to reestablish communication with the aircraft after dispatch, do not approach the aircraft. If communication cannot be established using hand signals, make contact via a company channel or ATC.*

Cap. 3, pág. 17-49

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

A la hora de prepararse para restablecer la comunicación con el avión, el miembro del personal de tierra deberá tomar las siguientes precauciones: *When preparing to reestablish communication with the aircraft, the responsible ground staff member shall take the following precautions:*

- a) Asegúrese que el miembro del personal de tierra haya sido visto por la tripulación de cabina de mando y que su intención de aproximarse al avión para restablecer comunicación por interphone es entendida. *Make sure the responsible ground staff member has been seen by the flight crew and the intention to approach the aircraft to reestablish interphone communication is understood.*
- b) Aproxímese al avión desde la dirección donde el contacto visual con la tripulación de cabina de mando sea posible en todo momento. *Approach the aircraft from the direction where visual contact with the flight crew is maintained for as long as possible.*
- c) Solamente la persona que establece la comunicación a través del interphone puede acercarse al avión. *Only the responsible ground staff member establishing the interphone communication shall approach the aircraft.*
- d) Permanezca fuera de la zona de peligro del motor cuando se aproxime al avión. *Stay outside the aircraft's engine danger areas when approaching the aircraft.*
- e) Si es posible, coloque el tractor de retroceso remolcado delante del avión en clara visión de la tripulación de cabina de mando para actuar como barrera de seguridad y prevenir el movimiento prematuro del avión. *If possible, position the pushback tractor in front of the aircraft in clear view of the flight crew to act as a safety barrier and prevent premature movement of the aircraft.*

**Peligro - Caution:**



Por razones de seguridad el sistema de comunicación de interphone no puede ser usado cuando hay tormentas ya que existe riesgo de descargas eléctricas sobre el sistema de interphone. En estas circunstancias no se pueden utilizar los interphone. *For safety reasons, the interphone communication system cannot be used when there is thunderstorm activity over the airport as there is a risk of electrical discharges between the aircraft and the interphone system. Under these conditions, communication headsets cannot be worn.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 17-50

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.18 Salida en remoto - *Open Ramp Departure* (IGOM 4.7) (GRH 3.2.9)**

Una rampa abierta es un área de operación para la entrada y salida en rodaje (rodaje de llegada y rodaje a pista). En algunos lugares, los aviones pueden ser remolcados desde una rampa abierta hacia la calle de rodaje, antes del arranque de los motores. *An open ramp is a taxi-in and taxi-out operation area. In some locations, the aircraft may be towed from an open ramp to a taxiway, prior to engine start.*

- (a) Realice todas las inspecciones previas a la salida. *Complete all predeparture checks.*
- (b) Remítase a la Comunicación a la Salida 3.17.3.3 y siga las fases requeridas de diálogo. *Refer to Departure Communication in 3.17.3.3 and follow the required phases of dialogue.*
- (c) Asegúrese que toda la plantilla y equipos están alejados del avión y detrás de la zona ERA. *Ensure all personnel and equipment are clear of the aircraft and behind the ERA.*
- (d) La posición para la señalización de maniobras será en una zona detrás del ERA visible claramente para la tripulación de vuelo en cualquier lado del avión, dependiendo de la infraestructura. *Position for marshalling in an area behind the ERA while being in clear view of the flight crew on either side of the aircraft, depending on facility.*

**3.18.1 Operaciones de retroceso con motor del avión - *Aircraft Powerback Operations* (IGOM 4.8)**

Copia\_no\_controlada

**Precaución – Caution:**

Avianca NO aplica este tipo de retroceso. *Avianca does NOT apply aircraft powerback.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 18-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.19 Traslado del avión (remolque) - *Aircraft Towing* (IGOM 4.9) (GRH 3.2.9)****3.19.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 4.9.1)**

El remolcado del avión puede realizarse por tres motivos diferentes: *Aircraft towing may be carried out for three reasons:*

(a) REMOLQUE/TRASLADO DE MANTENIMIENTO – Remolque de un avión sin pasajeros, sin carga y con la mínima cantidad de combustible a bordo. *MAINTENANCE TOWING - Towing an aircraft without passengers, without cargo and with minimum fuel on board.*

(b) REMOLQUE/TRASLADO OPERATIVO/DE DESPACHO - Remolcado de un avión cargado con los pasajeros o el combustible, o la carga, hacia o desde la puerta de la terminal o la zona de estacionamiento, hacia o desde una zona retirada. *OPERATIONAL/DISPATCH TOWING - Towing an aircraft loaded with passengers and/or fuel and/or cargo to/from the terminal gate or parking area to/from a remote location.*

(c) REMOLQUE/TRASLADO DE REPOSICIONAMIENTO – Movimiento de entrada o salida del avión en/de una zona de estacionamiento alejada con o sin carga ni combustible. *REPOSITIONING TOWING - Movement of an aircraft to/from a remote parking area with/without cargo or fuel.*

**3.19.2 Responsabilidades del personal de tierra - *Ground Staff Member Responsibilities* (IGOM 4.9.2)****3.19.2.1 Responsable del remolque (Hombre guía) - *Responsible for Towing* (IGOM 4.9.2.1)**

El Hombre guía responsable del remolque se define como la persona que ostenta la responsabilidad general de la maniobra de remolque y normalmente es el tractorista de retroceso remolcado, aunque la función pueden realizarla miembros diferentes del personal de tierra con distintas funciones. *The responsible ground staff member is defined as the person who has overall responsibility for the towing maneuver and is normally the pushback tractor driver, although the function may be performed by different ground staff members in different roles. Refer to the station agreement for the specific assignment of this duty.*

El Hombre guía responsable del remolque al cargo de la maniobra de cada remolque deberá asegurarse que se cumplen todos los requisitos de la operación de remolcado antes de comenzar dichas operaciones. *The responsible ground staff member in charge of each towing maneuver shall check to ensure all requirements for the towing operation are met prior to commencing towing operations.*

Véase el apartado 3.17.2.2 del MOT para las responsabilidades correspondientes del conductor del tractor de retroceso remolcado (pushback). *See section 3.17.2.2 of this manual for tractor driver responsibilities.*

Véase el apartado 3.17.2.3 del MOT para las responsabilidades de los señaleros de ala. *See section 3.17.2.3 of this manual for wing walkers responsibilities.*

**3.19.2.2 Operador de frenos - *Brake Operator* (IGOM 4.9.2.2)**

Si los procedimientos locales lo requieren, el operador de frenos: *Where applicable, in accordance with local procedures, the brake operator shall:*

- a. Será el responsable de la comunicación con ATC. *Be responsible for communication with ATC.*
- b. Completará una lista de comprobación de la cabina de mando para el remolque. *Complete a flight deck checklist for towing.*
- c. Se asegurará que todas las puertas del avión las cierra personal autorizado. *Ensure all aircraft doors are closed by authorized personnel.*
- d. Durante el remolcado, el operador de frenos debe estar sentado y con el cinturón de seguridad abrochado. *During towing, the brake operator must be seated with the seat belt fastened.*
- e. Aplicará los procedimientos de «frenos puestos» y «frenos quitados» en coordinación con el operador con interphone. *Apply the "Brakes On" and "Brakes Off" procedures in coordination with the headset operator.*
- f. Encenderá y apagará las luces externas y de anticolisión de la aeronave. *Switch on and switch off the external anti-collision lights of the aircraft.*
- g. Colocará el asiento de tal forma que los frenos puedan aplicarse fácilmente cuando fuera necesario. *Position the seat in such a way that the brakes can be easily applied when required.*
- h. Informará al operador con interphone de inmediato si se detecta un posible contacto con algún objeto. *Inform the headset operator immediately if potential contact with any object(s) is detected.*
- i. Solo aplicará los frenos durante el remolcado cuando el operador con interphone se lo indique o cuando resulte evidente que el avión se ha separado del tractor. *Only apply the brakes during the tow when instructed by the headset operator/tractor operator or when it is clear the aircraft has become separated from the tractor.*

**Notas - Notes:**

1. Para conocer los procedimientos relacionados con incidentes durante el remolque, consulte sección 3.17.10. *For procedures related to incidents during towing see section 3.17.10.*
2. Durante todas las operaciones de remolcado de reposicionamiento o de mantenimiento está prohibida la presencia a bordo de la cabina de mando de cualquier persona que no sea el operador de frenos, a excepción de miembros de la tripulación de vuelo o del personal de mantenimiento. El operador de frenos debe informarles de que deben permanecer sentados y con los cinturones de seguridad abrochados y que deben seguir sus instrucciones de seguridad de ser necesario. *Presence on board of cockpit of staff, other than the brake operator, is forbidden throughout the maintenance or repositioning towing operations, except for flight crew and maintenance staff. The brake operator must inform them that they must be seated with the seat belt fastened and must follow his safety orders if necessary.*

**3.19.2.3 Operador con interphone – *Interphone Operator* (IGOM 4.9.2.3)**

El operador con interphone es responsable de las comunicaciones con el operador del freno y/o el operador de VHF. *The headset operator is responsible for communications with the brake operator and/or VHF operator.*

**3.19.2.4 Operador de VHF - *VHF operator* (IGOM 4.9.2.4)**

El operador de VHF es responsable de las comunicaciones con ATC y/o GMC (Ground Movement Control – Control de movimientos de aeronaves aplicable en algunos aeropuertos). *The very high frequency (VHF) operator is responsible for communications with ATC and/or ground movement control (GMC).*

Nota: El operador de VHF puede situarse en el tractor de retroceso remolcado o en la cabina de mando, dependiendo de las funciones del miembro del personal de tierra que lleve a cabo la maniobra de remolcado.

*Note: The VHF operator may be positioned in the pushback tractor or on the flight deck depending on the ground staff member functions carrying out the towing maneuver.*

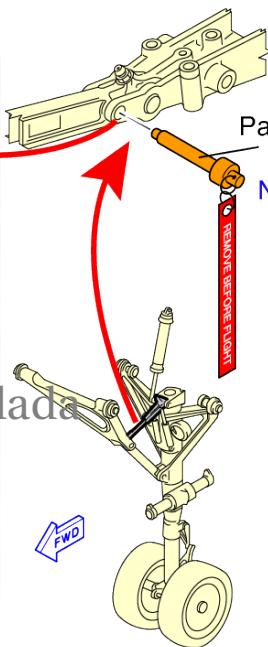
**3.19.3 Actividades previas al remolque - *Pre-Towing Activities* (IGOM 4.9.3)****3.19.3.1 General (IGOM 4.9.3.1)**

Se cumplirán los siguientes requisitos para el remolque de un avión: *The following requirements shall be met to perform an aircraft tow:*

**Copia\_no\_controlada**

- a) Lleve a cabo un recorrido de inspección a pie en torno al avión previo a la salida de acuerdo con la Sección 3.17.3.1. *Carry out a predeparture walkaround in accordance with section 3.17.3.1.*
- b) Cumpla con los requisitos identificados en la tabla previa a la salida incluida en la Sección 3.17.3.2, relevantes para la maniobra de remolque. *Carry out the requirements, as identified in the predeparture table in section 3.17.3.2, that are relevant to the towing maneuver.*
- c) Asegúrese que un operario de frenos cualificado u operador de VHF está(n) en la cabina del piloto, si procede. *Make sure the flight crew or a qualified brake operator (VHF operator where required) is on the flight deck, if applicable.*
- d) Deberá establecerse la comunicación entre el operador con interphone y el operador del freno/VHF, si procede. *Communication shall be established between the headset operator and the flight crew, brake operator (VHF operator, where required), if applicable.*
- e) El hombre guía deberá realizar una breve sesión de información con todas las personas que participan en el movimiento del avión y confirmar cómo se va a maniobrar. *The guide person shall conduct a briefing with all persons involved in the aircraft movement to review and confirm how the aircraft will be maneuvered.*
- f) Asegúrese que el sistema de presión hidráulico para la frenada del avión o el acumulador del freno está dentro del rango de presión requerido. Asegúrese que cualquier sistema eléctrico para el remolque está cargado. *Ensure the hydraulic system pressure for aircraft braking and/or brake accumulator is within the required pressure range.*
- g) Asegúrese que cualquier sistema eléctrico para remolque está reactivado. *Ensure any electrical systems required for towing are energized.*

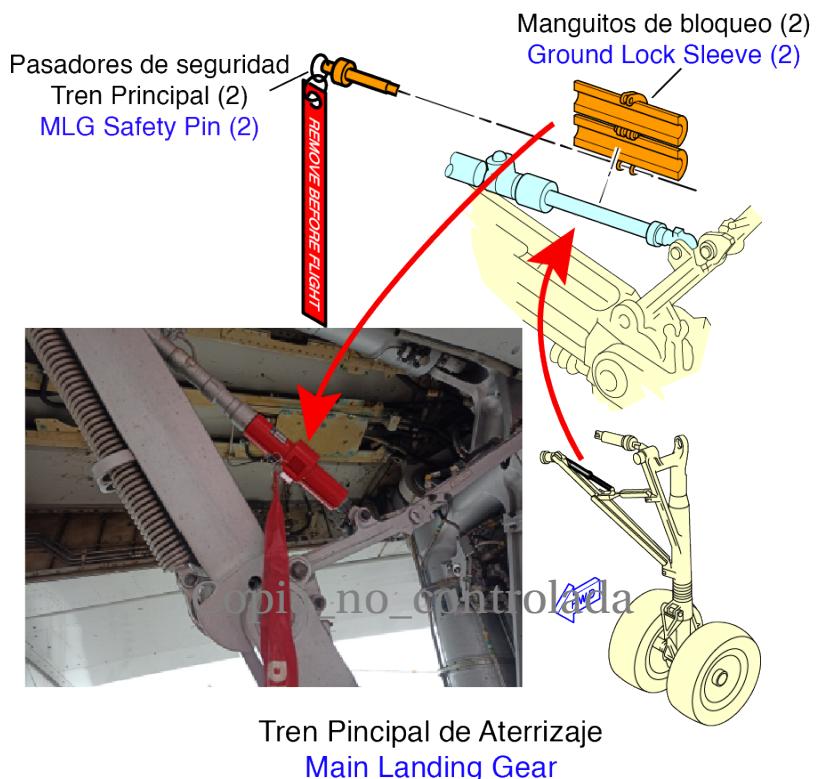
- h) Asegúrese que se han instalado los pasadores de seguridad del tren delantero y los trenes principales. Después de terminar el traslado en la posición de parqueo, asegúrese que la totalidad de pasadores se retiran y almacenan. Esta misma verificación se repetirá en el 360 previo a la salida del vuelo. *Ensure all landing gear safety pins are installed. After the tow, ensure all pins are removed and stowed.*



Pin de seguridad – En posición de traslado  
(Posición de dirección del tren desactivada).

*Steering bypass pin – Towing position  
(Nose Wheel steering deactivated)*

Tren de Aterrizaje de Nariz  
Nose Landing Gear



Nota: Los dispositivos de seguridad para traslados se guardan en la cabina del avión. *Note: The safety devices for towing are stored in the aircraft cockpit.*

- i) Conecte el tractor de retroceso remolcado de acuerdo con las instrucciones pertinentes incluidas en la sección 3.17.4. *Connect the pushback tractor/equipment in accordance with the relevant instructions contained in IGOM 4.6.4.*
- j) Retire los calzos de la rueda una vez que esté listo para hacerlo de acuerdo con la sección 3.17.5 anterior. *Remove the wheel chocks once ready to do so in accordance with IGOM 4.6.5.*

**Precaución - Caution:**

Informe al operario de frenos/VHF, al operador con interphone o contacte con el departamento de mantenimiento para una inspección técnica si alguien: *Inform the brake/VHF operator, headset operator and/or maintenance department for technical inspection if anyone:*



1. Observa cualquier tipo de fuga de fluido. *Observes any type of excessive fluid leakage.*
2. Advierte cualquier signo de daño de avión. *Notices any signs of unmarked aircraft damage.*
3. Observa cualquier fallo, falta, mal funcionamiento o defecto que pueda afectar a la seguridad operacional. *Observes any fault, failure, malfunction or defect that may affect the safe operation of the aircraft for the intended flight.*

Cap. 3, pág. 19-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

3.19.3.2 Preparación previa al remolque - *Pre-Towing Preparation* (GOM 4.9.3.2)

La siguiente lista de comprobación debe ser usada para la preparación del remolque con barra. *The following checklist is to be used in preparation for an aircraft tow:*

Acción - <i>Action</i>	Responsable - <i>Performed by</i>	
	Operador de Frenos <i>Brake Operator</i>	Tractorista <i>Tractor Driver</i>
Aplicar las listas de chequeo de la cabina de mando para el remolque. <i>Apply the flight deck checklist for towing.</i>	X	X
Pruebe los medios de comunicación entre el tractor y la tripulación de cabina de mando. <i>Test the means of communication between the tractor driver and brake operator.</i>	X	X
Insertar el pin de seguridad (pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección) y desactive la dirección. <i>Insert the steering bypass pin or deactivate steering as applicable to the aircraft type.</i>	X	X
Autorizar la conexión de la barra de remolque y el tractor o el tractor TWL después de aplicar el freno de estacionamiento de la aeronave. <i>Give permission to connect the towbar and tractor or TWL tractor after applying the aircraft parking brake.</i>	X	
Instale los pasadores de seguridad del tren de aterrizaje, si son requeridos. <i>Install the landing gear safety pins, if required by operating airline procedures.</i>	X	X
Conectar la barra de remolque, primero a la aeronave, luego al tractor y aplique frenos de parqueo. <i>Connect the towbar, first to the aircraft, then to the tractor and set the parking brake.</i>		X
Antes de conectar el tractor sin barra TWL, asegurar que el tren principal está calzado simétricamente. <i>Before connecting the TWL tractor, ensure the aircraft MLG are symmetrically chocked.</i>		X
Conectar el tractor o el tractor sin barra TWL y activar el freno de parqueo <i>Connect the TWL tractor and set the parking brake.</i>		X
Una vez todos los Equipos en tierra han sido retirados de la aeronave, retire o verifique la remoción de los calzos del avión. <i>Once all GSE has been cleared away from the aircraft, remove or check removal of aircraft chocks.</i>		X
Asegúrese que el avión es claramente visible a los otros participantes de acuerdo con los reglamentos locales, en especial después de oscurecer (p. ej. conecte las luces externas y anticolisión). <i>Ensure the aircraft is clearly visible to other parties according to local regulations, especially after dark (e.g., switch on external anti-collision lights).</i>	X	
Contactar ATC para pedir autorización para comenzar a mover el avión (dependiendo de las regulaciones locales). <i>Contact the ATC for clearance to start moving the aircraft (depending on local regulations).</i>	X	X
Tras recibir la autorización, quite el freno de parqueo del avión. <i>After receiving clearance, release the aircraft parking brake.</i>	X	
De autorización y la instrucción al tractorista para comenzar a mover el avión. <i>Give clearance and instruction to the tractor driver to start moving the aircraft.</i>	X	
Solicitar confirmación al operador de frenos que los frenos de parqueo han sido liberados. <i>Request confirmation from the brake operator that the aircraft parking brake has been released.</i>		X
Realizar el remolque del avión. <i>Conduct tow.</i>		X

Cap. 3, pág. 19-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.19.3.3 Comunicaciones durante el remolque (Traslados) - *Towing Communications* (IGOM 4.9.3.3)**

Las maniobras de remolque de un avión siempre deberán llevarse a cabo usando comunicaciones por interphone cuando el operador de freno/VHF esté presente. *An aircraft towing maneuver shall always be conducted using interphone communications or hand signals when the brake/VHF operator is present.*

El diálogo especificado incluido en el mismo no prohíbe el intercambio de información adicional entre el operador de freno/VHF y el personal de tierra usando fraseología no estandarizada (p. ej. solicitar conexión o desconexión unidades de soporte de tierra). *The specific dialogue contained herein does not forbid the exchange of additional important information between the brake/VHF operator and ground staff using non-standard phraseology (e.g., request for authorization to disconnect ground support units).*

Además, deberá mantenerse una comunicación por radio bidireccional entre el equipo del avión/tractor y ATC, excepto cuando esté escoltado por un vehículo de operaciones o emergencia del aeropuerto (Follow me). Siga en todo momento la reglamentación del aeropuerto local para la comunicación y las operaciones de movimientos de aeronaves. *Additionally, two-way radio communication shall be maintained between aircraft/tractor set and ATC, except when under escort by an airport operations or emergency vehicle (Follow me). Always follow local airport regulations for communication and aircraft movement operations.*

Diálogo entre el personal de tierra y el operador de freno/VHF (Traslados). <i>Dialogue between Ground Staff and Brake/VHF Operator</i>		
Fase - Phase	Personal de tierra – <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando - <i>Brake/VHF Operator</i>
Inspección previa a la salida <i>Predeparture check</i>	Llamada <i>Call</i>  CONFIRME QUE EL FRENO DE ESTACIONAMIENTO ESTÁ ACCIONADO <i>CONFIRM PARKING BRAKE SET</i>  Llamada <i>Call</i>  pasador de derivación (Bypass pin) colocado, dirección del tren de nariz desactivada, pasadores de seguridad del tren de aterrizaje (si procede). <i>STEERING BYPASS PIN INSTALLED / NOSE WHEEL STEERING DEACTIVATED / LANDING GEAR SAFETY PINS (if applicable)</i>  Respuesta <i>Reply</i>  Frenos puestos <i>PARKING BRAKE SET</i>  Llamada <i>Call</i>  CONFIRME QUE EL PASADOR DE LA SALIDA DERIVACIÓN ESTÁ COLOCADO, DIRECCIÓN DE LA RUEDA DELANTERA ESTÁ DESACTIVADA, PASADORES DE SEGURIDAD DEL TRENO DE ATERRIAJE (si procede) <i>CONFIRM STEERING BYPASS PIN INSERTED / NOSE WHEEL STEERING DEACTIVATED / LANDING GEAR SAFETY PINS (if applicable)</i>	

Capítulo 3 - Operaciones de Escala  
*Chapter 3 - Aircraft Turnaround*Sección 19 - Traslado del avión – Remolque  
*Section 19 - Aircraft Towing*

	<p><b>Respuesta</b> Autorizado para presurizar (si procede). <i>CLEAR TO PRESSURIZE (if required)</i></p> <p><b>Llamada</b> SOLICITE PERMISO PARA CONECTAR LA BARRA DE REMOLQUE Y EL TRACTOR O EL TRACTOR TWL. <i>Request permission to connect the towbar and tractor or TWL tractor</i></p> <p><b>Llamada</b> CONECTADO <i>CONNECTING</i></p>	<p><b>Llamada</b> <i>Call</i></p> <p><b>Respuesta</b></p>	CONFIRME AUTORIZACIÓN PARA PRESURIZAR (si procede) <i>CONFIRM CLEAR TO PRESSURIZE (if applicable)</i>
--	---	---	--

Fase - Phase	Personal de tierra – <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando - <i>Brake/VHF Operator</i>
<b>Inspección previa a la salida</b> <i>After completion of the predeparture check</i>	<p><b>Llamada</b> INSPECCIONES PREVIAS A LA SALIDA completadas Nota 1 <i>PREDEPARTURE CHECKS COMPLETED 1</i></p> <p><b>Llamada</b> ELEVANDO LA AERONAVE (tractor TWL) <i>ELEVATING AIRCRAFT (TWL tractor)</i></p>	<p><b>Respuesta</b> Completas <i>ROGER</i></p>
	<p><b>Llamada</b> LISTO PARA EL REMOLQUE <i>READY FOR TOWING</i></p>	<p><b>Respuesta</b> Espere / Mantenga - <i>STANDBY</i></p>

Cap. 3, pág. 19-8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Fase - Phase	Personal de tierra – <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando - <i>Brake/VHF Operator</i>
Remolque <i>Towing</i>	SOLICITUD PARA REMOLCADO (nombre compañía, tipo de avión) DESDE (ubicación) HASTA (ubicación) Nota 2 <i>REQUEST TOW (company name, aircraft type) FROM (location) TO (location) note 2</i>	SOLICITUD PARA REMOLCADO (nombre compañía, tipo de avión) DESDE (ubicación) HASTA (ubicación) <i>REQUEST TOW (company name, aircraft type) FROM (location) TO (location) note 2</i>
	Llamada	Llamada REMOLCADO APROBADO A TRAVÉS DE (mencionar ruta específica que se va a seguir). <i>TOW APPROVED VIA (mention specific routing to be followed).</i>
	Llamada CONFIRMAR FRENO DE PARQUEO LIBERADO <i>CONFIRM PARKING BRAKE RELEASED</i>	Respuesta FRENO LIBERADO <i>PARKING BRAKE RELEASED</i>
	Comenzando remolque (mencionar ruta específica que se va a seguir) <i>COMMENCING TOWING (mention specific routing to be followed)</i>	

Fase - Phase	Personal de tierra – <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando – <i>Brake/VHF Operator</i>
Remolque completado <i>Towing completed</i>	Llamada REMOLCADO COMPLETADO ACTIVE FRENOS DE PARQUEO <i>TOWING COMPLETED, SET PARKING BRAKE</i>	Respuesta Frenos puestos <i>PARKING BRAKE SET</i>

Fase - Phase	Personal de tierra – <i>Ground staff</i>	Tripulación de cabina de mando <i>Brake/VHF Operator</i>
<b>Desconexión <i>Disconnecting</i></b>	<p>Llamada <i>Call</i> CALZOS COLOCADOS EN EL AVIÓN <i>AIRCRAFT CHOCKED</i></p> <p>Respuesta Desconectando <i>DISCONNECTING</i></p> <p>Llamada <i>Call</i> Barra de remolque / tractor desconectado <i>TOWBAR / TRACTOR DISCONNECTED</i></p>	<p>Llamada <i>Call</i> Autorizado a desconectar <i>CLEAR TO DISCONNECT</i></p>

Nota 1 Lleve a cabo una inspección de acuerdo con las especificaciones de la tabla previa a la salida incluida en la Sección 3.17.3.2 relevantes para la maniobra de remolque. *Note 1: Carry out a check in accordance with specifications in the predeparture table in IGOM 4.6.3.2 that are relevant to the towing maneuver.*

Nota 2 La transmisión del miembro del personal de tierra depende de la reglamentación local. *Note 2: Transmission from ground staff member depends on local regulations.*

#### Precaución - *Caution:*

Todas las instrucciones dadas deben repetirse o acusar recibo de las mismas claramente indicando que han sido entendidas y que se cumplirán (COLACIONAR). *All given instructions must be read back or acknowledged in a manner clearly indicating that they have been understood and will be complied with.*



Cuando no sea posible la comunicación mediante interphone, deben usarse señales de mano estándar para la comunicación entre el tractorista y el operador del freno. Dicha comunicación puede producirse solo cuando el avión esté detenido. *When interphone communication is not possible, standard hand signals must be used for communication between the tractor driver and brake operator. Such communication may occur only when the aircraft has stopped.*

#### 3.19.4 Maniobra de remolque - *Towing Maneuver* (IGOM 4.9.4)

##### 3.19.4.1 General (IGOM 4.9.4.1)

Véase el apartado 3.17.7 del MOT para la maniobra de retroceso remolcado. *See section 3.17.7 for pushback phase of the towing maneuver.*

- a) Use las líneas de la plataforma como guía durante la maniobra para asegurarse de salvar cualquier obstáculo. Tendrá en cuenta el tamaño del avión que se remolca. *Use relevant apron lines as guidance during maneuvering to ensure safe obstacle clearances. Be aware of the size of the towed aircraft.*

Cap. 3, pág. 19-10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- b) Mantenga una distancia mínima de seguridad entre los vehículos suficiente para parar. Aplique los frenos del tractor de remolque con suavidad, cuando sea requerido. *Keep a minimum safety distance between vehicles to allow sufficient space to stop. Where required, apply the pushback tug brakes gently.*
- c) Pare a 50 m (55 yd) antes de cualquier intersección con las calles de rodaje si se requiere una parada o un giro. Utilice como referencia la longitud del avión, por ejemplo un A320 tiene 37,5m/41yd y un B787 56,7m/62yd. *Stop 50 m (55 yd.) before a taxiway intersection if a stop is required. Use the length of the aircraft as a reference, for example an A320 is 37.5m/41yd and a B787 is 56.7m/62yd.*
- d) Cuando esté llegando a la posición de estacionamiento asignada/correspondiente, moverá el avión en línea recta unos cuantos metros para asegurar que las ruedas delanteras están en posición recta con objeto de aliviar el estrés de torsión aplicado a los componentes y ruedas del tren de aterrizaje. *Relieve torsional stresses applied to the landing gear components and tires by moving the aircraft in a straight line for a few meters to ensure the nose wheels are in the straight-ahead position when arriving at the allocated/relevant parking position.*

#### 3.19.4.2 Velocidades de remolque - *Towing Speeds* (IGOM 4.9.4.2)

El peso de la aeronave, el rendimiento del tractor y la topografía del aeródromo pueden afectar a las velocidades de remolcado. Las velocidades de remolcado deberán mantenerse en su valor mínimo y no superará el límite regulado en el equipo de remolcado, avión o aeropuerto. *Aircraft weight, tractor performance and airfield topography can affect towing speeds. Towing speeds shall be kept to a minimum and shall not exceed the towing speed limit as regulated by the towing equipment, aircraft and airport.*

Si el ATC/GMS solicita «Acelerar» debido al cruce de una pista activa, la ATC deberá ser informada si no fuera posible hacerlo. El ATC/GMC también deberán ser informados si las velocidades de remolcado están restringidas al remolcar en calles de rodaje activas, ya que esto puede derivar en una congestión del aeródromo. *If requested by ATC/GMC to “Expedite” due to a live runway crossing, ATC must be informed if this is not possible. ATC/GMC shall also be informed if towing speeds are restricted when towing on live taxiways, as this can lead to congestion on the airfield.*

#### 3.19.4.3 Limitaciones del remolque - *Towing Limits* (IGOM 4.9.4.3)

El combustible y otras cargas pueden afectar al balance del avión. Para evitar «que el avión se eleve de nariz» (Tail-tipping) durante el remolcado, asegúrese que el centro de gravedad está por delante del centro de gravedad crítico. Si no es capaz de determinar esto, deberá solicitar ayuda cualificada de un agente de peso y centrado del despacho. *Fuel and other loads can affect an aircraft's balance. To avoid tail tipping during towing, ensure the actual center of gravity of the aircraft is forward of the critical center of gravity. If unable to determine this, the responsible ground staff member must request assistance from qualified weight and balance personnel at dispatch.*

Nota: Para obtener información relativa a los requisitos y precauciones que deben tenerse en consideración al realizar maniobras de remolcado de un avión en condiciones adversas, consulte las secciones anteriores apropiadas: *Note: For information relating to requirements and precautions that shall be taken when aircraft towing maneuvering takes place during adverse conditions, refer to the following sections, as applicable:*

- Condiciones de invierno o superficie resbaladiza, véase la sección 3.17.7.5. *Wintery or Slippery Conditions (see section 3.17.7.5).*
- Condiciones de baja visibilidad, véase la sección 3.17.7.6. *Low-Visibility Conditions, see section 3.17.7.6.*

Cap. 3, pág. 19-11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.19.4.4 Remolque al puesto de estacionamiento - *Towing onto Parking Stand* (IGOM 4.9.4.4)**

Inmediatamente antes de que el avión sea remolcado al puesto de estacionamiento o la puerta, el hombre guía deberá inspeccionar y confirmar que el área está «lista» (por ejemplo, libre de obstáculos, equipos, FOD y señaleros de ala, si procede). *Immediately prior to the aircraft being towed onto the stand or gate, the responsible ground staff member shall check and confirm that the area is ready (e.g., clear of obstacles, equipment, FOD, wing walkers, if required).*

**3.19.4.5 Movimiento de entrada / salida de los hangares - *Movement Into/Out of Hangars* (IGOM 4.9.4.5)**

(a) Únicamente el personal debidamente formado y cualificado en el movimiento de entrada y salida de los aviones en los hangares deberá realizar esta operación. Deberá designarse una persona al cargo de la operación. *Only those ground staff members trained and qualified in the movement of aircraft into/out of hangars shall perform this operation and a person in charge of the operation must be designated.*

(b) Deberá asignarse personal suficiente (señaleros de ala y cola) a la operación para asegurar que se mantienen las distancias libres entre el avión y los objetos en el hangar. *Sufficient ground staff (wing/tail walkers) shall be assigned to the operation to ensure clearances between the aircraft and objects in the hangar are maintained.*

(c) El método de comunicación entre el personal que participa en el movimiento de entrada o salida del avión en el hangar deberá establecerse en una reunión informativa llevada a cabo por el responsable de la operación antes de iniciar el movimiento. *The method of communication between the ground staff members involved in the aircraft movement into/out of the hangar shall be agreed upon before any movement is started by means of a briefing conducted by the responsible ground staff member in charge of the operation.*

(d) Las marcas en el suelo, rampa/plataforma y las señales de parada deberán estar de acuerdo con el tipo de avión que ingresa o sale de los hangares. *Floor markings and stop signs shall be in accordance with the aircraft type operating into/out of the hangar.*

Cap. 3, pág. 19-12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.19.5 Incidencias durante el remolque - *Incidents During Towing* (IGOM 4.9.5)**TWT: Tractor con barra (*Towbar Tractor*)TWL: Tractor sin barra (*Towbarless*)

<b>Fallo de comunicación del VHF - VHF Communication Failure</b>	
<b>Operador de frenos/VH - <i>Brake/VHF Operator</i></b>	<b>Tractorista - <i>Tractor Driver</i></b>
<p>(a) Accione el freno de estacionamiento de la aeronave. <i>Set the aircraft parking brake.</i></p> <p>(b) Comunique el incidente a ATC. <i>Communicate the issue to ATC.</i></p> <p>(c) Transmite la información apropiada recibida del ATC al operador con interphone. <i>Relay appropriate information received from ATC to the headset operator.</i></p> <p>(d) Continúe supervisando la frecuencia de la ATC y mantenga las comunicaciones con el operador con interphone/tractorista. <i>Continue to monitor the ATC frequency and maintain communications with the headset operator/tractor driver.</i></p> <p>(e) Libere el freno de estacionamiento antes de volver a comenzar con la maniobra de remolcado. <i>Release the parking brake prior to recommencement of the towing maneuver.</i></p>	<p>(a) Detenga la aeronave o el tractor tan pronto como resulte seguro hacerlo. No es seguro detenerse en una pista activa. <i>Stop aircraft/tractor set as soon as it is safe to do so. It is not safe to stop on an active runway.</i></p> <p>(b) Accione el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply tractor parking brake.</i></p> <p>(c) Comunique el incidente al operador del freno/VHF. <i>Communicate the issue to the brake/VHF operator.</i></p> <p>(d) Intente contactar con ATC a través de una frecuencia o medio alternativo. <i>Attempt to contact ATC via alternative frequency/means.</i></p> <p>(e) Espere asistencia (p. ej., del vehículo Follow me) antes de completar la maniobra de remolcado. <i>Await assistance (e.g., from "Follow Me" vehicle) before completing the towing maneuver.</i></p> <p>(f) Tras finalizar la maniobra de remolcado, informe del fallo de VHF a mantenimiento de los equipos y siga las instrucciones apropiadas. <i>After completion of the towing maneuver, report VHF failure to equipment maintenance and follow instructions accordingly.</i></p>

Cap. 3, pág. 19-13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 3 - Operaciones de Escala  
Chapter 3 - Aircraft TurnaroundSección 19 - Traslado del avión – Remolque  
Section 19 - Aircraft Towing

<b>Fallo del tractor - <i>Tractor Failure</i></b>	
<b>Operador de frenos/VHF - <i>Brake/VHF Operator</i></b>	<b>Tractorista - <i>Tractor Driver</i></b>
<p>(a) Comunique la situación al ATC. <i>Inform ATC.</i></p> <p>(b) Accione el freno de estacionamiento de la aeronave. <i>Set the aircraft parking brake.</i></p> <p>(c) Escuche el VHF y espere a recibir asistencia. <i>Listen to VHF and wait for assistance.</i></p> <p>(d) Transmite la información del ATC al operador con interphone/tractorista. <i>Relay information from ATC to headset operator/tractor driver.</i></p>	<p>(a) Detenga la aeronave o el tractor. <i>Stop aircraft/tractor set.</i></p> <p>(b) Accione el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply tractor parking brake.</i></p> <p>(c) Informe al operador del freno/VHF. <i>Inform the brake/VHF operator.</i></p> <p>(d) Informe a ATC (operación de remolcado TBL con una persona). <i>Inform ATC (TWL towing with one-person operation).</i></p> <p>(e) Contacte con supervisión y mantenimiento de los equipos para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision and equipment maintenance to advise of the situation, as required.</i></p> <p>(f) Siga las instrucciones recibidas del operador con interphone/del freno, si procede. <i>Follow instructions received from headset/brake operator, as applicable.</i></p> <p>(g) Escucha VHF (operación de remolcado TWL con una persona). <i>Listen to VHF (TWL towing with one-person operation).</i></p> <p>(h) Si fuera necesario restablecer la conexión TWL/barra de remolque con el tractor; esto es, retirarla y volver a conectarla, el avión deberá estar calzado mientras se sustituye el tractor. <i>If the TWL/towbar connection with the tractor needs to be reset (i.e., removed and reconnected), the aircraft shall be chocked while the tractor is being replaced.</i></p>

<b>Separación del tractor y el avión - <i>Tractor/Aircraft Separation</i></b>	
<b>Operador de frenos/VHF - <i>Brake/VHF Operator</i></b>	<b>Tractorista - <i>Tractor Driver</i></b>
<p>(a) Aplique los frenos del avión. <i>Apply the aircraft brakes.</i></p> <p>(b) Tan pronto la aeronave esté detenida, aplique el freno de estacionamiento de esta antes de soltar el pedal. <i>As soon as the aircraft is at a standstill, apply the aircraft parking brake before releasing the pedal.</i></p> <p>(c) Comunique la situación al ATC. <i>Inform ATC.</i></p> <p>(d) Transmite la información recibida del ATC al operador con interphone/tractorista, si procede. <i>Relay information received from ATC to the headset operator/tractor driver, if applicable.</i></p>	<p>(a) No aplique el freno del tractor. <i>Do not apply tractor brakes.</i></p> <p>(b) Informe al operador del freno/VHF de la separación. <i>Inform the brake/VHF operator of the separation.</i></p> <p>(c) Siga el trayecto de la nave con atención y detenga el tractor en función de la posición de la aeronave. <i>Follow the aircraft path attentively and stop the tractor according to the aircraft position.</i></p> <p>(d) Aplique el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply the tractor parking brake.</i></p> <p>(e) Confirme que el freno de estacionamiento del avión esté activado, luego calce el avión. <i>Confirm the aircraft parking brake is set, then chock the aircraft.</i></p> <p>(f) Evalúe el motivo de la desconexión. <i>Assess the reason for the disconnection.</i></p> <p>(g) Contacte con supervisión, mantenimiento de los equipos y mantenimiento del avión para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, equipment maintenance and aircraft maintenance to advise of the situation, as required.</i></p> <p>(h) Siga las instrucciones para completar la maniobra de remolcado, si procede. <i>Assess the reason for the disconnection. Follow instructions to complete the towing maneuver, as applicable.</i></p>

Cap. 3, pág. 19-14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

<b>Fallo de la barra de remolque/pasadores de seguridad (se mantiene acoplada al avión)</b> <i>Towbar/Shear Pin Failure (remains attached to the aircraft)</i>	
<b>Operador de frenos/VHF - Brake/VHF Operator</b>	<b>Tractorista - Tractor Driver</b>
(a) Aplique el freno de estacionamiento del avión. <i>Apply the aircraft parking brake.</i>  (b) Comunique la situación al ATC. <i>Inform ATC.</i>  (c) Transmite la información recibida del ATC al operador con interphone/tractorista, si procede. <i>Relay information received from ATC to the interphone operator/tractor driver, if applicable.</i>	(a) Detenga la aeronave o el tractor. <i>Stop the aircraft/tractor set.</i>  (b) Aplique el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply the tractor parking brake.</i>  (c) Informe al operador del freno/VHF del fallo de la barra de remolque/pasador de seguridad. <i>Inform the brake/VHF operator of the towbar/shear pin failure.</i>  (d) Contacte con supervisión, mantenimiento de los equipos y mantenimiento del avión para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, equipment maintenance and aircraft maintenance to advise of the situation, as required.</i>  (e) Coloque los calzos en la aeronave y sustituya la barra de remolque. <i>Chock the aircraft and replace the towbar.</i>  (f) Siga las instrucciones para completar la maniobra de remolque. <i>Follow instructions to complete the towing maneuver.</i>

Copia\_no\_controlada

<b>Incendio en el tractor de retroceso remolcado - <i>Pushback Tractor Fire</i></b>	
<b>Operador de frenos/VHF - Brake/VHF Operator</b>	<b>Tractorista - Tractor Driver</b>
(a) Informe al ATC y al operador con interphone/tractorista. <i>Inform ATC and headset operator/tractor driver.</i>  (b) Aplique el freno de estacionamiento del avión. <i>Apply the aircraft parking brake.</i>  (c) Determine la necesidad de evacuación de emergencia del avión y confirme al ATC/operador con interphone/tractorista. <i>Determine the need for aircraft emergency evacuation and confirm to ATC/headset operator/tractor driver.</i>	(a) Informe al operador del freno/VHF- <i>Inform the brake/VHF operator.</i>  (b) Detenga el avión o el tractor inmediatamente. <i>Stop the aircraft/tractor set immediately.</i>  (c) Evalúe la situación y considere la opción de someter el incendio con el equipo de extinción de incendios a bordo del tractor solo si estima seguro hacerlo. <i>Conduct an assessment of the situation and consider tackling the fire with the onboard tractor firefighting equipment, only if it is deemed safe to do so.</i>  (d) Considera la opción de desconectar y mover el tractor a una distancia segura del avión, si considera seguro y apropiado hacerlo - <i>Consider disconnecting and moving the tractor a safe distance from the aircraft, if deemed safe and appropriate to do so.</i>  (e) Contacte con supervisión, mantenimiento de los equipos y los servicios de emergencia para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, equipment maintenance and emergency services to advise of the situation, as required.</i>  (f) Si el operador del freno/VHF confirma la evacuación de emergencia, ayude en la evacuación siempre que le sea posible o se le requiera. <i>If the brake/VHF operator confirms emergency evacuation, assist in the evacuation as far as is possible/required.</i>

Fuego en la aeronave - <i>Aircraft Fire</i>	
Operador de frenos/VHF - <i>Brake/VHF Operator</i>	Tractorista - <i>Tractor Driver</i>
<p>(a) Informe al ATC y al operador con interphone/tractorista. <i>Inform ATC and the headset operator/tractor driver.</i></p> <p>(b) Aplique el freno de estacionamiento del avión. <i>Apply the aircraft parking brake.</i></p> <p>(c) Si fuera posible, combata el fuego con uno de los extintores que están a bordo. <i>Fight the fire with the onboard extinguisher, where possible.</i></p> <p>(d) Evacúe la aeronave usando medios que se encuentren a bordo, si se requiere. <i>Evacuate the aircraft using onboard means, if required.</i></p>	<p>(a) Detenga la aeronave o el tractor de inmediato. <i>Stop the aircraft/tractor set immediately.</i></p> <p>(b) Informe al operador del freno/VHF. <i>Inform the brake/VHF operator.</i></p> <p>(c) Si fuera seguro hacerlo, desconecte y mueva el tractor a una distancia segura del avión. <i>If safe to do so, disconnect and move the tractor to a safe distance from the aircraft, where possible.</i></p> <p>(d) Si lo estima seguro, el operador con interphone/tractorista deberá mantener la comunicación con el operador del freno/VHF y seguir las instrucciones. <i>If deemed safe to do so, the headset operator/tractor driver should maintain communication with the brake/VHF operator and follow instructions.</i></p> <p>(e) Contacte con supervisión y los servicios de emergencia para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision and emergency services to advise of the situation, as required.</i></p> <p>(f) Si el operador del freno/VHF confirma la evacuación de emergencia, ayude en la evacuación siempre que le sea posible o se le requiera. <i>If brake/VHF operator confirms emergency evacuation, assist in the evacuation as far as is possible/required.</i></p>

Copia\_no\_controlada

Accidente con otra aeronave o vehículo - <i>Accident with Other Aircraft or Vehicle</i>	
Operador de frenos/VHF - <i>Brake/VHF Operator</i>	Tractorista - <i>Tractor Driver</i>
<p>(a) Contacte con el ATC para indicar la posición y la naturaleza del accidente. <i>Contact ATC stating position and nature of the accident.</i></p> <p>(b) Escuche el VHF y espere a recibir asistencia. <i>Listen to VHF and wait for assistance.</i></p> <p>(c) Transmite la información recibida del ATC al operador con interphone/tractorista, si procede. <i>Relay information received from ATC to headset operator/tractor driver, if applicable.</i></p>	<p>(a) Detenga la aeronave o el tractor de inmediato. <i>Stop the aircraft/tractor set immediately.</i></p> <p>(b) Accione el freno de estacionamiento del tractor. <i>Apply tractor parking brake.</i></p> <p>(c) Informe al operador del freno/VHF. <i>Inform the brake/VHF operator.</i></p> <p>(d) Contacte con supervisión, mantenimiento del avión, mantenimiento de los equipos y los servicios de emergencia para avisar de la situación, si procede. <i>Contact supervision, aircraft maintenance, equipment maintenance and emergency services to advise of the situation, as required.</i></p> <p>(e) Siga las instrucciones recibidas del operador con interphone/del freno o espere la ayuda. <i>Follow instructions received from the headset/brake operator and/or wait for assistance.</i></p> <p>(f) No desconecte el tractor a menos que el operador o el ATC se lo indique expresamente. <i>Do not disconnect the tractor unless expressly instructed to do so by the brake operator or ATC.</i></p> <p>(g) Si desconecta el tractor, el avión debe calzarse. <i>If disconnecting the tractor, the aircraft must be chocked.</i></p>

Operador de frenos/VHF - <i>Brake/VHF Operator</i>	Tractorista - <i>Tractor Driver</i>
<b>Fallo de comunicación por interphone - <i>Interphone Communication Failure</i></b>	

Si durante la operación de remolcado el interphone falla, el avión debe ser detenido inmediatamente y se debe establecer otro medio de comunicación antes de continuar. Si esto no es posible, se debe solicitar asistencia.  
*If during the towing operation the interphone fails, the aircraft must be immediately stopped, and an alternate means of communication established before continuing. If this is not possible, assistance must be requested.*

<b>El contacto visual con los señaleros de ala o señalero se pierde (si se utilizaba)</b> <i>Visual Contact with Wing Walkers and/or Marshaller Is Lost (if used)</i>
En caso de que el tractorista no pueda establecer contacto visual con uno o ambos señaleros de ala o el señalero de maniobra, si se utilizan, la maniobra de remolcado deberá detenerse y no volverá a comenzar hasta que se restablezca dicho contacto visual. <i>In the event that the tractor driver is unable to establish visual contact with one or both of the wing walkers or the marshaller, when required, the towing maneuver shall be stopped and not recommenced until visual contact is reestablished.</i>

**Precaución - Caution:**

Un procedimiento de comunicación estándar para situaciones de retroceso remolcado/remolcado anómalas (p. ej. fallo del pasador de seguridad de la barra de remolque) no puede tener en cuenta todas las posibilidades que pueden presentarse. Por ello el tractorista y el operador de frenos se mantendrán informados entre sí. El sentido común debe regir la toma de decisiones, teniendo en cuenta las circunstancias de una situación concreta.

*A standard communication procedure for abnormal pushback/towing situations (e.g., towbar shear pin failure) cannot consider every possibility that may arise. Therefore, the tractor driver and brake operator shall keep each other informed. Actions should be taken using common sense, taking into account the circumstances of a particular situation.*



**3.19.6 Finalización del remolque - *Towing Completion* (IGOM 4.9.6)**

La siguiente lista de comprobación debe ser usada a la finalización de un remolque: *The following checklist is to be used at the end of an aircraft tow.*

Acción - <i>Action</i>	Realizada por <i>Performed by</i>	
	Operador de Frenos <i>Brake Operator</i>	Tractorista <i>Tractor Driver</i>
Accione el freno de estacionamiento del tractor. <i>Set tractor parking brake.</i>		X
Solicite al operador de frenos que accione el freno de estacionamiento de la aeronave. <i>Request the brake operator to set the aircraft parking brake.</i>		X
Informe al ATC que el remolcado ha concluido y que dejará la frecuencia (dependiendo de los reglamentos locales). <i>Inform ATC that towing is completed, and the frequency will be left, depending on local regulations.</i>	X	X
Accione el freno de estacionamiento de la aeronave y verifique la presión. Informe al tractorista: «Freno de estacionamiento accionado, presión revisada». <i>Set the aircraft parking brake and check the pressure. Inform the tractor driver: "Parking Brake Set, Pressure Checked".</i>	X	
Coloque los calzos en el MLG de la aeronave. <i>Chock the aircraft MLG.</i>		X
Apague las luces externas y de anticolisión de la aeronave. <i>Switch off the external anti-collision lights of the aircraft.</i>	X	
Informe al operador de frenos: «Calzos colocados en la aeronave». <i>Inform the brake operator: "Aircraft chocked".</i>		X
Dé permiso para desconectar la barra de remolque o el tractor TWL. Desconecte la unidad de potencia en tierra del tractor, si procede. <i>Give permission to disconnect the towbar or TWL tractor.</i>		X
Desconecte la barra de remolque (desconectando primero del tractor de retroceso remolcado, luego del avión) o el tractor TWL. <i>Disconnect the towbar (disconnecting from the pushback tractor first, then the aircraft) or TWL tractor.</i>		X
Retire el pasador de derivación (Bypass pin) de la dirección y active la dirección. <i>Remove the steering bypass pin or activate steering as applicable to aircraft type.</i>		X
Si procede, coloque calzos adicionales. <i>Place additional chocks, where applicable.</i>		X
Informe al operador de frenos: «Barra de remolque/tractor desconectado». <i>Inform the brake operator: "Towbar/Traction Disconnected".</i>	X	
Desactive el freno de estacionamiento de la aeronave e informe al operador de frenos: «Freno de estacionamiento» desactivado, si procede. <i>Release the aircraft parking brake and inform the tractor operator: "Parking Brake Off" (where applicable).</i>		X
Instale y conecte una GPU externa si aplica. <i>Install and connect a GPU/FPU.</i>	X	
Si se instalaron, retire y guarde los pasadores de seguridad de todos los trenes en su lugar designado. <i>If installed, remove and stow gear safety pins in the dedicated location.</i>		X

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 19-18

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.20 Parqueo de larga duración para el avión - *Long-term Aircraft Parking* (IGOM 4.10)****3.20.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 4.10.1)**

La realización satisfactoria de la operación de parqueo de larga duración, así como la recuperación y reintroducción del avión al servicio después de este periodo, requiere una estrecha coordinación y cooperación entre todas las partes pertinentes del aeródromo y de aviación, entre otras el operador del avión, la autoridad aeroportuaria, el proveedor de servicios de escala y el proveedor de mantenimiento. *Successful completion of long-term aircraft parking operation, as well as the recovery and reintroduction of the aircraft into service after this period, requires close coordination and cooperation among all relevant parties at the airport and in aviation, including the aircraft operator, airport authority, ground handling service provider, and maintenance provider.*

Anticipándose al posible parqueo de larga duración de múltiples aviones, los proveedores de servicio de escala deberán comunicarse proactivamente con las partes apropiadas para desarrollar un plan de parqueo a largo plazo. *Anticipating the possible long-term parking of multiple aircraft, ground handling service providers shall proactively communicate with appropriate parties to develop a long-term parking plan.*

Este plan se revisará con regularidad, al menos una vez al año, para asegurarse que el plan mantiene su validez, en respuesta a los cambios en el entorno del aeródromo, tales como cambios en los operadores, tipos y número de aviones, diseño del aeropuerto, proveedores de servicio de escala y el manual de mantenimiento del avión (AMM) de los fabricantes. *This plan will be regularly reviewed, at least once a year, to ensure that the plan remains valid in response to airport environment changes, such as changes in operators, types and number of aircraft, airport layout, ground handling service providers, and aircraft manufacturer's maintenance manual (AMM).*

Dependiendo del plan de emergencias del aeropuerto, este puede obligar a que el avión proceda a una zona designada, posiblemente alejada, de acuerdo con sus planes y requisitos. *Depending on the airport's emergency plan, it may require the aircraft to proceed to a designated area, possibly distant, in accordance with its plans and requirements.*

El plan de parqueo de larga duración se asegurará: *The long-term parking plan will be ensured:*

- (a) El espacio entre aviones adyacentes. *The spacing between adjacent aircraft.*
- (b) Cuando no se aparcue en un puesto (p. ej. calle de rodaje), el avión esté aparcado cara a los vientos predominantes. *When not parked at a gate (e.g., taxiway), the aircraft is parked facing the prevailing winds.*
- (c) La disponibilidad de puntos de anclaje para condiciones de vientos fuertes. *The availability of anchorage points for strong wind conditions.*
- (d) La existencia de procesos de supervisión y ajuste en caso de condiciones meteorológicas difíciles. *The existence of monitoring and adjustment processes in case of difficult weather conditions.*

**Precaución - *Caution:***

En zonas con climas calurosos, es preferible aparcar el avión sobre superficies duras como el hormigón o material asfáltico de módulo elevado en lugar de sobre superficies flexibles como el asfalto bituminoso. Esto evitará la creación de marcas en dichas áreas durante los períodos de aparcamiento de larga duración. *In areas with hot weather, it is preferable to park the aircraft on hard surfaces such as concrete or elevated module asphalt material instead of on flexible surfaces such as bituminous asphalt. This will prevent the creation of marks in those areas during long-term parking periods.*

**Precaución - Caution:**

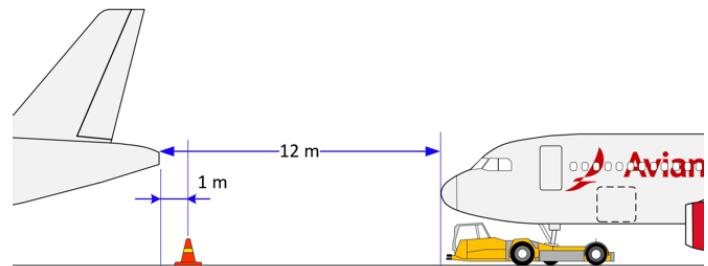
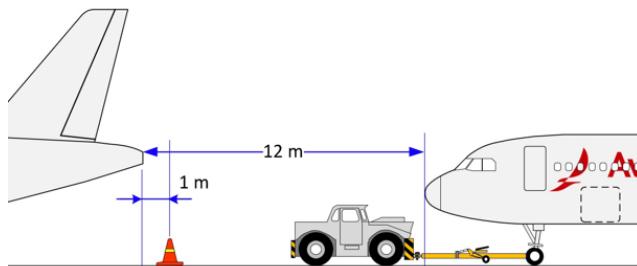
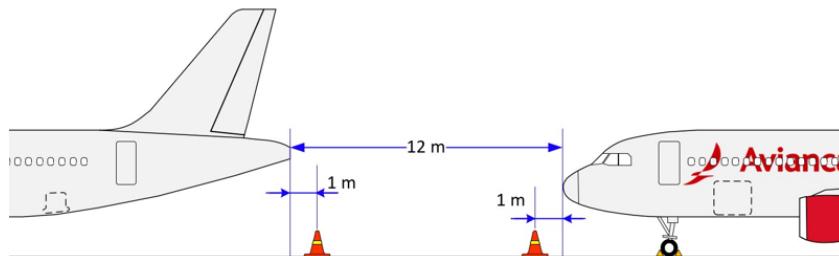
Véase la ubicación y cantidad de calzos en la sección 3.4 y de conos de seguridad en la sección 3.5 de este documento. *Refer to the location and quantity of chocks in section 3.4 and safety cones in section 3.5 of this document.*

**Precaución - Caution:**

En los casos que las zonas de parqueo sean utilizadas de forma mixta (parqueo larga duración y operación), se deberán utilizar y aplicar todas las precauciones enunciadas en esta sección. *In cases where parking areas are used for mixed purposes (long-term parking and operation), all precautions stated in this section must be used and applied.*

### 3.20.2 Distancias entre aeronaves en parqueo de preservación – Tandem - *Distances between aircrafts at preservation parking – Tandem*

Se establece doce (12) metros como distancia mínima segura entre aeronaves en tandem (una detrás de otra) para toda la flota Avianca, que permite realizar el acercamiento y enganche de tractor de remolque, barra de remolque o tractor sin barra (towbarless), manteniendo el cono de cola con la aeronave inmediatamente atrás. *A twelve (12) meter minimum safe distance is established between aircrafts in tandem (one behind the other) for the entire Avianca fleet, allowing for approach and connection of towing tractor, towbar, or towbarless, while keeping the tail cone clear of the aircraft immediately behind.*



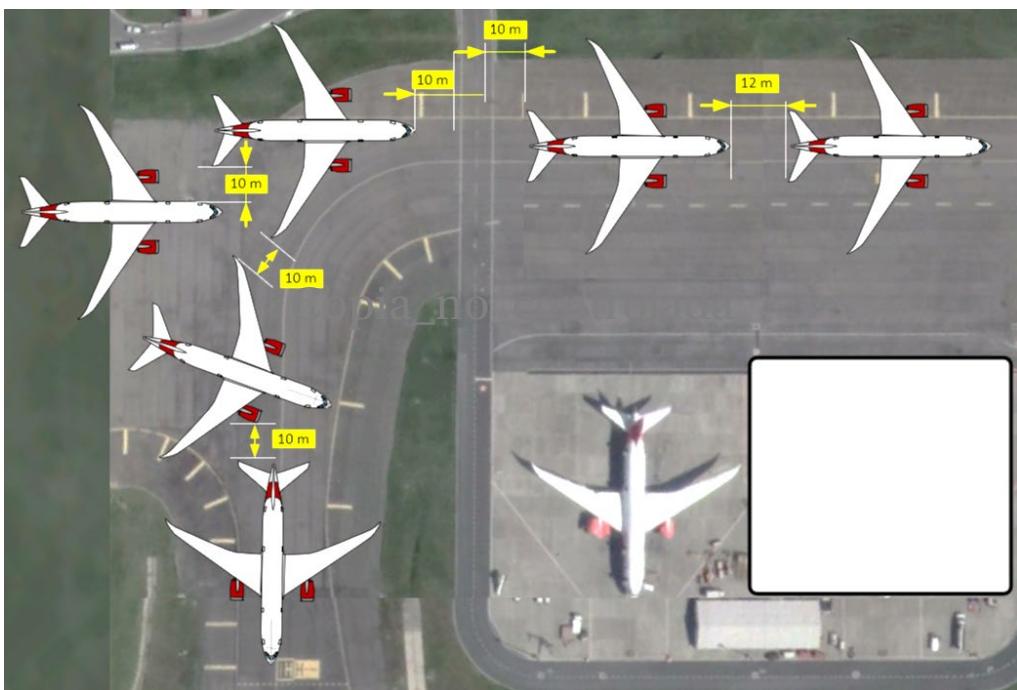
Cap. 3, pág. 20-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

### 3.20.3 Distancias entre aeronaves en parqueo de preservación – paralelas o diagonales - *Distances between aircraft in preservation parking – parallel or diagonal*

Se establece diez (10) metros como distancia mínima segura entre aeronaves parqueadas en paralelo o diagonal (cualquiera de sus partes que pueda ser golpeada) para toda la flota Avianca. *Ten (10) meters is established as the minimum safe distance between aircraft parked in parallel or diagonal (any part that could be struck) for the entire Avianca fleet.*

La imagen representa solo un ejemplo de una gran cantidad de combinaciones posibles. *The image represents only one example of a large number of combinations.*



### 3.20.4 Movimiento de los aviones – Reactivación - *Aircraft Movement - Reactivation* (IGOM 4.10.2)

Basándose en el plan de aparcamiento del aeropuerto, una vez que se inicia la reanudación de las operaciones, es importante asegurarse que existe un plan de movimientos de las aeronaves bien coordinado que asegure que no se producen daños en las mismas. *Based on the airport parking plan, once operations resume, it is important to ensure that there is a well-coordinated aircraft movement plan to prevent damage to them.*

Nota - *Note* 1: Asegúrese de que se respetan todos los procedimientos durante el movimiento de los aviones en tierra según lo documentado en las secciones 3.17 a 3.19. *Ensure that all procedures are followed during aircraft ground movement as documented in sections 3.17 to 3.19.*

Nota - *Note* 2: Asegúrese que, durante las operaciones no habituales, se lleva a cabo una contundente evaluación de los riesgos para la seguridad, así como que se sigue la implementación del plan de mitigación de riesgos. *Note 2: Ensure that, during non-routine operations, a comprehensive safety risk assessment is conducted, and that the risk mitigation plan is implemented.*

Nota - **Note** 3: Asegúrese de consultar a su debido tiempo con el operador del aeropuerto respecto al movimiento de los aviones. **Note 3:** *Ensure timely consultation with the airport operator regarding aircraft movement.*

Nota - **Note** 4: Si se observan daños en alguna superficie, coordíñese con el equipo de gestión aeroportuaria según las directivas del aeropuerto. *If damages are observed on any surface, coordinate with the airport management team according to airport directives.*

**Precaución - Caution:**



Después de un aparcamiento de larga duración, anticipate la necesidad de una fuerza de empuje o tracción adicional para que las ruedas del avión superen cualquier posible marca en el pavimento o para compensar la excentricidad de las ruedas del avión. Con ello se evitará la rotura del pasador de seguridad o el movimiento repentino en dirección del desplazamiento. *After long-term parking, anticipate the need for additional pushing or pulling force to ensure that the aircraft wheels overcome any mark on the pavement or to compensate for the eccentricity of the aircraft wheels. This will prevent the safety pin from breaking or sudden movement in the direction of displacement.*

Véase el procedimiento de retroceso remolcado y empuje hacia delante en la sección 3.17.7.4. *Refer to the towback and pushback procedure in section 3.17.7.4.*



**Peligro - Danger:** *Copia\_no\_controlada*

Después de un aparcamiento de larga duración, se pueden presentar atascamientos a los calzos, en caso de requerirse mover el avión para liberar calzos, como máximo la aeronave debe ser movida 20 a 30 cm, siempre con el acompañamiento de un señalero. *After long-term parking, chock bindings may occur. If it is required to move the aircraft to release the chocks, the aircraft must be moved maximum from 20 to 30 cm, always accompanied by a guide man.*

Si adicionalmente la aeronave está en tandem, debe contar con un señalero dispuesto atrás o delante de la aeronave (en la zona mayor riesgo), para validar las distancias y/o obstáculos. *Additionally, if the aircraft is in tandem, a guide man must be positioned behind or in front of the aircraft (in the area of greatest risk) to validate distances and/or obstacles.*

El parqueo de larga duración de los aviones requiere la aplicación de una serie de medidas específicas para garantizar la seguridad continua, así como la seguridad y aeronavegabilidad de los aviones. Estas medidas son específicas tanto del fabricante como del tipo de avión y se detallan en los manuales de los operadores y los AMM de los fabricantes. Debe cumplirse con los requisitos indicados en dichos documentos. *Long-term aircraft parking requires the application of specific measures to ensure continuous safety, as well as the safety and airworthiness of the aircraft. These measures are specific for both the manufacturer and the type of aircraft and are listed in the operator's manuals and the manufacturer's AMM. It must be accomplished requirements outlined in these documents.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 20-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.21 Movimiento de entrada y salida de hangares - *Movement Into/Out of Hangars* (GOM 4.9.4.5)****3.21.1 Introducción - *Introduction***

Las siguientes son los principales lineamientos para efectuar este tipo de movimiento de aeronave remolcada, deberán evaluarse de acuerdo con las características específicas de cada hangar o zona de mantenimiento donde el avión será manejado. *The following are the main guidelines for execute this type of towed aircraft movement, and they must be tested according to the specific characteristics of each hangar or maintenance area where the aircraft will be handled.*

- a) Sólo el personal capacitado y calificado en el movimiento de aeronaves dentro y fuera de los hangares debe realizar esta operación y un jefe de equipo (Supervisor/Líder de Movimientos, Coordinador, etc) debe ser asignado a la operación. *Only trained and qualified personnel in the movement of Movement Into/Out of Hangars shall perform this operation, and a team leader (Supervisor/Leader of Movements, Coordinator, etc.) must be assigned to the operation.*
- b) Se debe asignar personal adecuado y suficiente a la operación para asegurar espacios entre aeronaves y objetos en el hangar. (señaleros de ala 1 por cada plano y uno para la cola, este último puede ser el mismo Supervisor/Líder o jefe del equipo). *Adequate and sufficient personnel must be assigned to the operation to ensure spaces between aircraft and objects in the hangar (wing walkers: 1 per wing and one for the tail, the latter can be the same Supervisor/Leader or team leader).*
- c) Identifique las zonas de riesgo en el hangar previos al inicio del movimiento, tome como referencia los gráficos. *Identify risk areas in the hangar before starting the movement, using the graphics as a reference.*
- d) Tenga en cuenta, las alturas de las aeronaves difieren, cuando por ejemplo se han removido elementos internos como la silletería. *Consider that aircraft heights differ, for instance, when internal elements such as seating have been removed.*
- e) El método de comunicación entre el personal involucrado en el movimiento de la aeronave dentro y fuera del hangar debe ser acordado antes de que se inicie cualquier movimiento. *Method of communication between the personnel involved in the aircraft movement within and outside the hangar must be agreed upon before any movement begins.*
- f) La combinación del tractor de remolque y la barra de remolque debe ser adecuada para la operación, considerando el tipo y peso de la aeronave, las condiciones climáticas y las condiciones de la superficie del hangar. *The combination of the pushback tractor and towbar must be suitable for the operation, considering the type and weight of the aircraft, weather conditions, and surface conditions of the hangar.*
- g) Las puertas de los hangares deben estar lo suficientemente abiertas y aseguradas para garantizar una holgura adecuada respecto a los planos, así como el espacio libre del estabilizador horizontal y vertical en todas las condiciones operacionales. *Hangar doors must be sufficiently open and secured to guarantee adequate clearance for the wings, as well as free space for horizontal and vertical stabilizer in all operational conditions.*
- h) Cualquier equipo acoplado (bancos de trabajo, escaleras, etc) y cualquier otro equipo debe ser removido y guardado fuera de la ruta de movimiento de la aeronave. *Any connected equipment (workbenches, ladders, etc.) and any other equipment must be removed and stored outside the aircraft movement path.*
- i) Se debe tener en cuenta la capacidad del tractor de maniobrar dentro y fuera de la posición de remolque dentro del hangar. *Towing tractor's maneuvering capability inside and outside the towing position within the hangar must be taken into account.*

Cap. 3, pág. 21-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

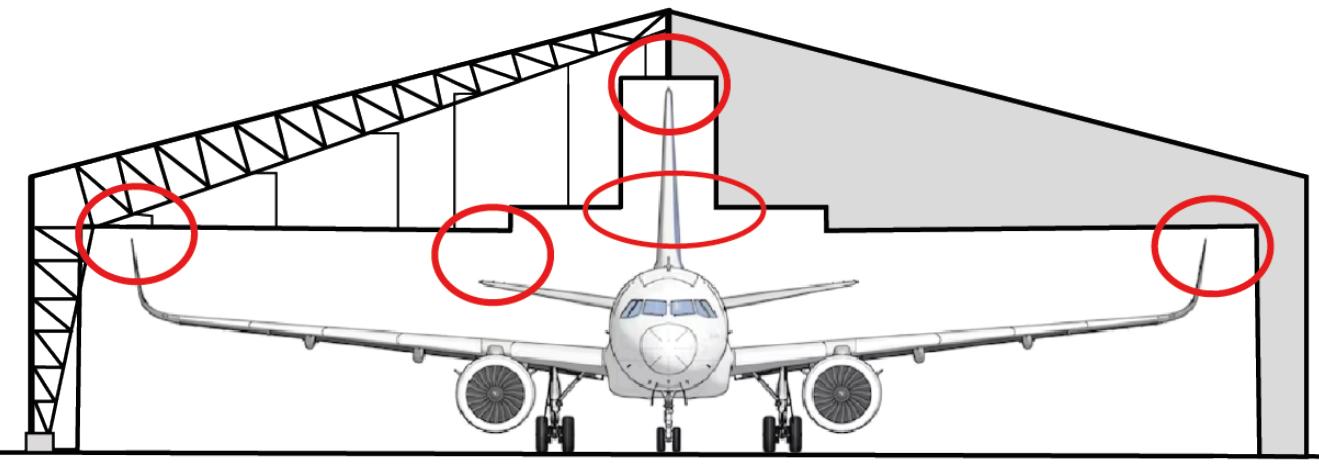
- j) Las marcas del piso y los letreros de parada deben estar de acuerdo con el tipo de aeronave que opera dentro y fuera del hangar. *Floor markings and stop signs shall be in accordance with the aircraft type operating into/out of the hangar..*
- k) Toda la iluminación aplicable debe encenderse dentro y fuera del hangar según lo requiera la operación. *All applicable lighting must be turned on inside and outside the hangar as required by the operation.*

**Precaución: Caution:**

Verifique procedimientos locales aplicables en cada estación para el uso de los hangares y / o plataformas de mantenimiento, pueden requerir manejar riesgos o protocolos puntuales que deben ser cumplidos cabalmente. Ejemplo: MRO en Rionegro, donde se utilizará el procedimiento SOP-HM-012 MOVIMIENTO DE AERONAVES-AIRCRAFT MOVEMENT en revisión vigente. *Verify applicable local procedures at each station for the use of hangars and/or maintenance platforms, as they may require handling specific risks or protocols that must be fully complied with. Example: MRO in Rionegro, where the SOP-HM-012 AIRCRAFT MOVEMENT procedure in current version will be used.*

**Copia\_no\_controlada****Precaución:**

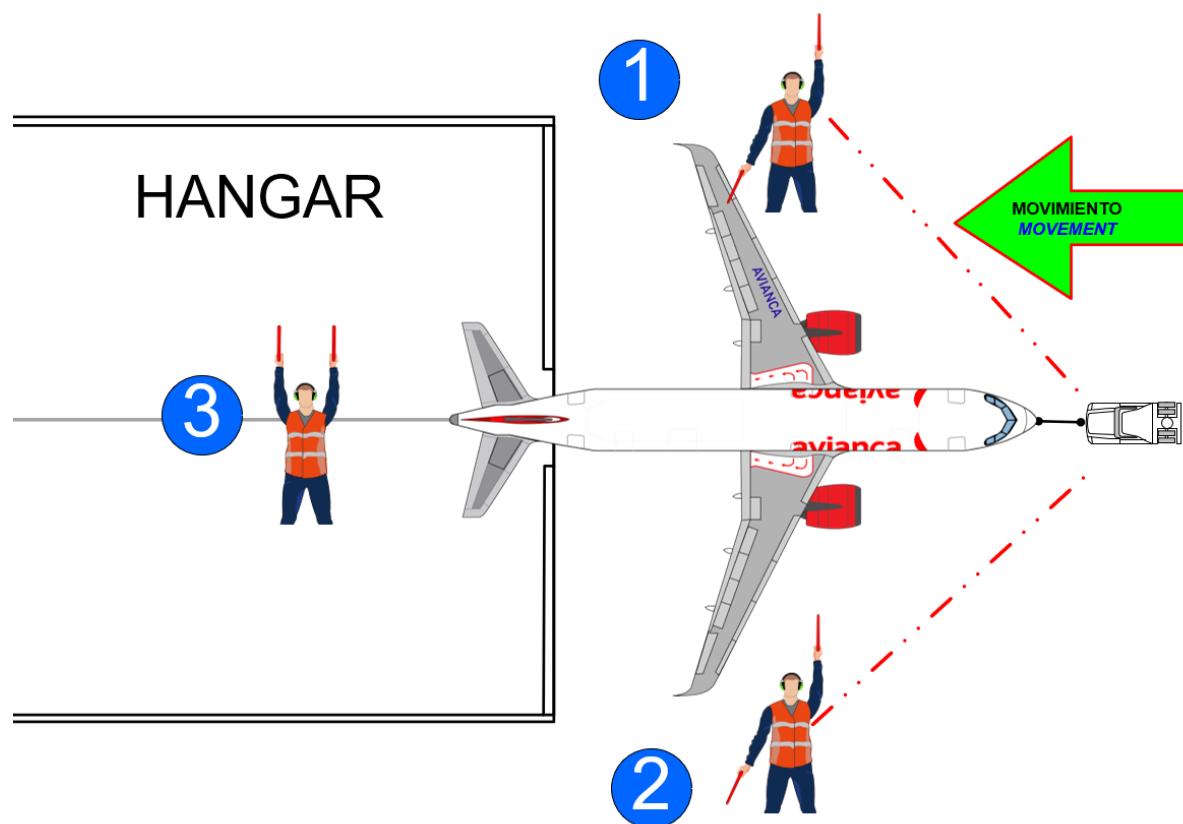
Identifique las zonas de riesgo en el hangar. Típicamente se identifican en la siguientes imágenes. *Identify risk areas at the hangar. Typically identified in the following images.*



**3.21.2 Remolque con avión ingresando de cola al hangar - *Towing with aircraft entering tail-first into the hangar*****Precaución: Caution:**

El Tractor de empuje debe estar enganchado de frente al avión. *Pushback tractor must be connected facing the aircraft.*

1. Contacto visual con los señaleros 1 y 2. *Visual contact with guide men 1 and 2.*
2. Supervisor/Líder de movimientos/Coordinador debe estar presente durante este ingreso. *Supervisor/Leader of Movements/Coordinator must be present during this entry.*
3. Todo el grupo, tendrá contacto vía comunicación dedicada (radio, avantel, etc). *The entire group will have contact via reserved communication (radio, avantel, etc.).*
4. El Supervisor/Líder estará ubicado en la cola del avión (parte más vulnerable ver número 3) dirigiendo el movimiento. *The Supervisor/Leader will be located at the tail of the aircraft (most vulnerable area, see number 3) directing the movement.*
5. Los hombres guía de ala 1 y 2 se encargarán de monitorear la seguridad de los planos. *Wing walkers 1 and 2 will be responsible for monitoring the safety of the wings.*



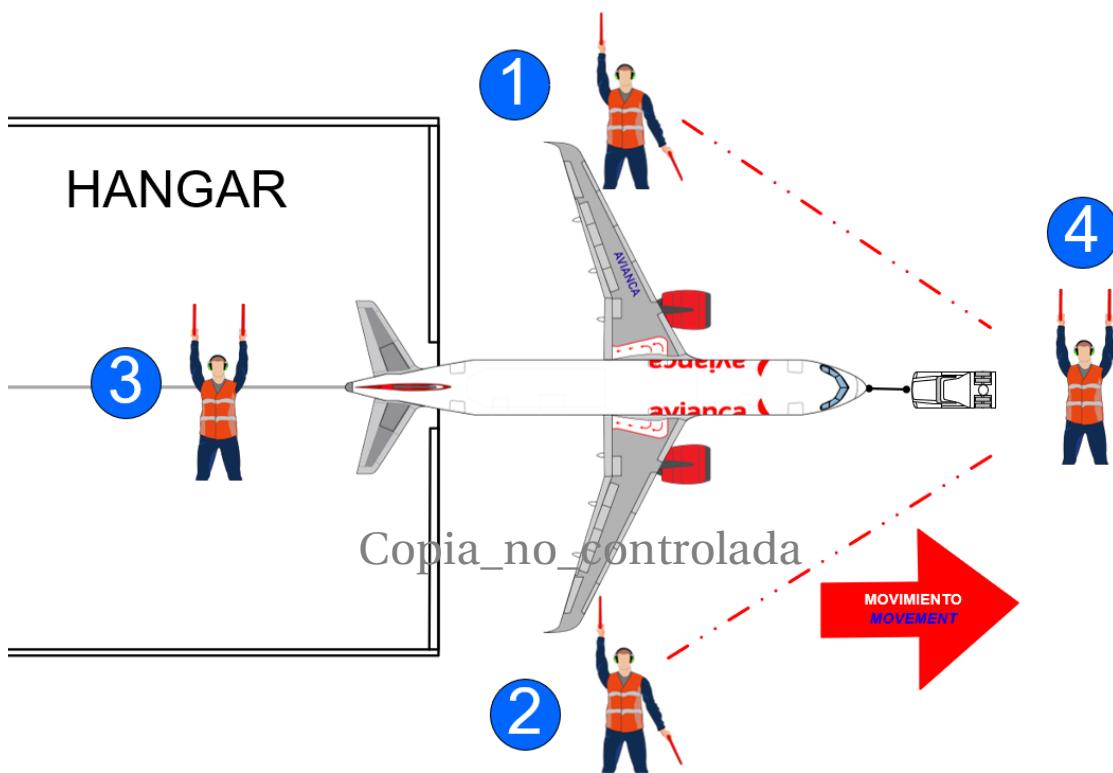
Cap. 3, pág. 21-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**3.21.3 Remolque con avión saliendo de frente del hangar - *Towing with aircraft exiting head-first from the hangar*****Precaución: *Caution:***

El Tractor de empuje debe estar enganchado espaldas al avión (hacia el frente). *The pushback tractor must be connected with its back to the aircraft (facing the front).*

1. Los hombres guía de ala y el Supervisor/Líder son 100% los ojos del Conductor del tractor, para este tipo de movimiento son necesarios 2 hombre guía de ala y el Supervisor/Líder. *Wing walkers and the Supervisor/Leader are the driver's 100% sight. For this type of movement, 2 wing walkers and the Supervisor/Leader are necessary.*
2. Supervisor/Líder de movimiento/Coordinador debe estar presente durante todo el movimiento. *Supervisor/Leader of Movements/Coordinator must be present throughout the movement.*
3. Supervisor/Líder (L) estará adelante apoyando el centrado del avión hasta tanto salen los planos, tendrá contacto visual con los hombres guía de ala 1 y 2. *Supervisor/Leader (L) will be at the front supporting the centering of the aircraft until the wings are clear, maintaining visual contact with Wing walkers 1 and 2.*  
*Copia\_no\_controlada*
4. Una vez quedan libres los planos, el Supervisor/Líder pasará a la parte más vulnerable que es el estabilizador vertical (Cola del avión). *Once the wings are clear, the Supervisor/Leader will move to the most vulnerable part which is the vertical stabilizer (Tail of the aircraft).*
5. Los hombres guía de ala 1 y 2 se encargarán de monitorear la seguridad de los planos hasta cuando quedan libres y pasarán a controlar el tráfico vehicular de ser necesario, sin perder de vista el plano asignado. *1 and 2 wing walkers will be responsible for monitoring the safety of the wings until they are clear and will then control vehicular traffic, if necessary, without losing sight of the assigned wing.*
6. Debido a plataformas irregulares y cortas que se encuentran normalmente al frente de los hangares, es fundamental mantener el avión en línea recta hasta tanto el estabilizador vertical y horizontal han salido completamente, solo en ese momento, se iniciará cualquier giro de la aeronave. *Due to irregular and short platforms commonly found in front of hangars, it is crucial to keep the aircraft in a straight line until the vertical and horizontal stabilizers have completely cleared, only then any aircraft turn will be initiated.*
7. La velocidad en este tipo de movimientos NO puede superar los 3 km/h (persona caminando). *The speed in this type of movement MUST not exceed 3 km/h (walking speed).*



### 3.21.4 Remolque en zonas de bancos de trabajo permanentes - *Towing in áreas with permanent workbench*

1. El hangar debe prepararse íntegramente como se indica en el numeral anterior. *Hangar must be fully prepared as indicated in the previous section.*
2. Los bancos de trabajo (Docking system) deben estar correctamente colocados y completamente abiertos. *Workbenches (Docking system) must be correctly positioned and fully opened.*
3. El equipo de trabajo debe ser aumentado en número de observadores de acuerdo con el número de zonas vulnerables del avión. *The work team must be increased in number of observers according to the number of vulnerable areas of the aircraft.*
4. Los observadores deben estar situados en la punta de las alas. *Observers must be positioned at the tip of the wings.*
5. Observadores en cada motor (si aplica). *Observers at each engine (if applicable).*
6. Observadores en el extremo del estabilizador horizontal (si aplica). *Observers at the end of the horizontal stabilizer (if applicable).*
7. Un observador en la parte superior del banco de cola (si aplica). *One observer at the top of the tail stand (if applicable).*

Cap. 3, pág. 21-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

8. Un operador de auriculares (interpone). *A headphone operator (interphone).*
9. Un operador de frenos en la cabina. *A brake operator in the flight crew.*
10. Un jefe de equipo (Supervisor/Líder de movimientos/coordinador) ubicado generalmente en el área de los planos, que proporciona señales manuales al conductor del remolque. *A team leader (Supervisor/Leader of movements/coordinator) generally located around the wings, providing manual signals to the tow tractor driver.*
11. La aeronave se mueve a paso extremadamente lento NO puede superar los 3 km/h (persona caminando), de modo que en caso de tener que parar rápidamente puede hacerse con el mínimo esfuerzo y poco daño posible. Las tolerancias en algunos de los equipos de acoplamiento (bancos) son muy pequeñas y por lo tanto es imprescindible que la aeronave está debidamente alineada. *The aircraft moves at an extremely slow pace, NOT exceeding 3 km/h (walking speed), so that in case of needing to stop quickly it can be done with minimal effort and minimal possible damage. Tolerances in some of the docking equipment (benches) are very small and therefore, it is essential that the aircraft is properly aligned.*

**Precaución:** *Caution:* Copia\_no\_controlada

**Nota1:** Los observadores deben estar equipados con radio comunicación, o en caso extremo con silbatos, de modo que en caso de requerir que la aeronave se detenga, la comunicación sea directa o el silbato se haga sonar. *Note 1: Observers must be equipped with radio communication, or in extreme cases with whistles, so that in the event of needing the aircraft to stop, communication is direct, or the whistle can be activated.*



**Nota 2:** Cuando el área está limitada en iluminación, se deben usar linternas para indicar movimiento y brindar señales estándar. *Note 2: When area is limited in lighting, flashlights must be used to indicate movement and provide standard signals.*

**Nota 3:** Durante el tiempo húmedo, los pisos del hangar pueden ser excepcionalmente resbaladizos, así que por favor sea extremadamente cuidadoso. *Note 3: During wet weather, hangar floors can be exceptionally slippery, so please be extremely careful.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 3, pág. 21-6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.



Avianca Group International Limited - AGIL

Manual de Operaciones Terrestres – MOT

*Ground Operations Manual - GOM*  
Copia\_no\_controlada

COA: AVA

Capítulo/*Chapter*

# 4

Control del Cargue  
*Load Control*

**4 CONTROL DE CARGUE - LOAD CONTROL *LOAD CONTROL* (IGOM 5) (GRH 3.4.1)****4.1 Introducción - *Introduction* (IGOM 5.1) (GRH 5.1)**

El “Load Control” o control del cargue es un proceso que asegura la elaboración de toda la documentación requerida para cumplir con los requisitos de Avianca y las autoridades reguladoras para el servicio seguro de los vuelos. *Load control is a process that ensures the production of all applicable documentation complying with operator and regulatory Avianca and authority requirements, for the safe and secure handling of flights.*

Esto incluye planificar, informar y registrar el cargue del avión. *This includes planning, reporting, and registering the loading of the aircraft.*

El proceso de Control de cargue incluye las siguientes funciones: *The load control process comprises the following tasks:*

(a) Planificación de la carga. *Load planning.*

1. Elaboración de un Informe de instrucción de cargado (LIR). *Planning of the loading and producing a loading instruction report (LIR).*

2. Cálculo de peso y centrado. *Weight and Balance Calculation.*

(b) Supervisión del cargue y descarga del avión. *Supervision of aircraft loading and unloading.*

1. Verificación y registro del cargue del avión. *Verification and recording of aircraft loading.*

2. Comunicación de las cifras finales de la carga. *Load Control Information Exchange including reporting of final loading figures.*

(c) Cálculo de peso y centrado. *Weight and balance calculation*

1. Elaboración de la hoja de carga. *Preparation of the loadsheet.*

2. Otros documentos de carga tales como la Notificación al Comandante (NOTOC), si procede. *Production of other loading documents, such as Notification to Captain (NOTOC), if applicable.*

(d) Mensajes posteriores a la salida. *Post-departure messages*

1. Transmisión de mensajes. *Producing and transmitting required messages.*

2. Conservación de documentos, como corresponda. *Document retention, as applicable.*

**Nota:** Para Avianca los numerales del IGOM 5.2 Principios de control de carga, 5.3 Disposiciones reglamentarias, 5.4 Tareas del control de carga, 5.5 Responsabilidad de la función del control de carga, 5.6 Requisitos de cualificación, 5.7 Documentación y 5.8 Flujo del proceso de control de carga, refiérase a la documentación disponible en la herramienta documental docbox para el control y ejecución de las actividades relacionadas con Load Control. *Note: For Avianca, refer to the documentation available in the docbox document management tool for the control and execution of activities related to Load Control regarding the IGOM sections 5.2 Load Control Principles, 5.3 Regulatory Provisions, 5.4 Load Control Tasks, 5.5 Load Control Function Responsibility, 5.6 Qualification Requirements, 5.7 Documentation, and 5.8 Load Control Process Flow.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 4, pág. 1-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.



Avianca Group International Limited - AGIL

Manual de Operaciones Terrestres – MOT

*Ground Operations Manual - GOM*  
Copia\_no\_controlada

COA: AVA

Capítulo/*Chapter*

5

Supervisión operativa  
*Operational Oversight*

**Introducción - *Introduction* (6.1 IGOM)**

Para garantizar la seguridad operativa en tierra, todas las actividades del vuelo, incluidas, si procede, las contratadas a un proveedor de servicios de escala o sus subcontratos, deben realizarse controladas directamente por el responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión. *To ensure operational safety on the ground, all flight activities, including, if applicable, those contracted to a ground handling service provider or their subcontractors, must be directly supervised by the person in charge of aircraft loading supervision.*

**5.1 Supervisión operativa - *Operational Oversight* (IGOM 6.2)**

(a) El personal de supervisión estará formado y cualificado para llevar a cabo las funciones asignadas de acuerdo con el IN\_SO0402\_76 Programa de Entrenamiento Servicio al Cliente y Operaciones Terrestres o documentos equivalentes aceptados por la organización a los proveedores. *(a) The supervisory personnel shall be trained and qualified to carry out the assigned functions in accordance with the IN\_SO0402\_76 Programa de Entrenamiento Servicio al Cliente y Operaciones Terrestres or equivalent documents accepted by the organization from providers.*

(b) Las personas asignadas proporcionarán supervisión del personal que llevan a cabo operaciones en el lado aire. *(b) The assigned individuals will provide supervision of personnel performing operations on the air side.*

(c) La persona responsable de la tarea de supervisión del cargado del avión vigilará el servicio del avión durante las actividades en rampa/plataforma asegurándose de que el servicio al avión se lleva a cabo según los requisitos específicos de este documento. Esta responsabilidad puede ser combinada con otra función/rol. *(c) The person responsible for supervising the aircraft loading will oversee aircraft servicing during ramp/platform activities, ensuring that aircraft servicing is carried out according to the specific requirements of this document. This responsibility may be combined with another function/role.*

1. Se proporcionarán las listas de comprobación, si procede. Deberán ser completadas como sea requerido por la persona asignada. Se pueden utilizar los sistemas de seguimiento de actividades digital o electrónico de acuerdo con la disponibilidad de cada estación o proveedor (TAMS, etc).

*Checklists will be provided, if applicable. They must be completed as required by the assigned person. Digital or electronic activity tracking systems may be used according to the availability of each station or provider (TAMS, etc.).*

2. Las personas asignadas a vigilar las operaciones de servicio en tierra habrán de supervisar operaciones en la zona de operaciones, seguridad en tierra y programa de vuelo.

*Personnel assigned to oversee ground service operations must supervise operations in the operational area, ground safety, and flight schedule.*

(d) La persona asignada a la coordinación de escala dará apoyo al personal de supervisión para coordinar, y si fuera necesario, dirigir todas las actividades de tiempo de escala. *(d) The person assigned to scale coordination will support supervisory personnel in coordinating, and if necessary, directing all scale time activities.*

(e) La coordinación del tiempo de escala asegurará la prestación puntual con el cumplimiento del itinerario. *(e) Scale time coordination will ensure timely provision in compliance with the itinerary.*

**5.1.1 Supervisión - *Supervision* (IGOM 6.3) (IOSA GRH 3.2.1)****5.1.1.1 Funciones – *Functions* (IGOM 6.3.1)**

Durante cualquier operación, diferentes personas pueden realizar funciones de supervisión para asegurarse de que las tareas se completan de manera segura, según los procedimientos correspondientes y conforme a los SLA acordados. *During any operation, different persons may perform supervisory functions to ensure tasks are completed safely, according to relevant procedures and as per contracted SLAs.*

Una inspección a la llegada/salida del vuelo debe incluir, como mínimo las siguientes actividades: *An inspection upon arrival/departure of the flight must include, at minimum, the following activities:*

(a) Operaciones y estacionamiento del avión, vehículos y equipos de apoyo en tierra. *(a) Aircraft operations and parking, vehicles, and ground support equipment.*

(b) Llegada *(b) Arrival*

(c) Tratamiento del equipaje *(c) Baggage handling*

(d) Equipos de cabina *(d) Cabin equipment*

(e) Servicio en rampa de catering *(e) Ramp catering service*

(f) Servicios de deshielo/antihielo y de eliminación de nieve/hielo *(f) Deicing/anti-icing and snow/ice removal services*

(g) Salida *(g) Departure*

(h) Limpieza exterior *(h) External cleaning*

(i) Limpieza interior *(i) Internal cleaning*

(j) Exactitud del documento de control de carga: *Accuracy of cargo control documents:*

1. LIR *LIR*

2. Hoja de carga *Loadsheets*

3. NOTOC *NOTOC*

4. otros documentos, según sea aplicable. *Other documents, as applicable.*

(k) Control de carga y operaciones de vuelo *(k) Cargo control and flight operations*

(l) Señalización de maniobras *(l) Maneuver signaling*

(m) Movimientos del avión *(m) Aircraft movements*

(n) Servicios a pasajeros *(n) Passenger services*

(o) Operaciones de abastecimiento/desabastecimiento de combustible en rampa *(o) Ramp fueling/defueling operations*

(p) Normativas de rampa *(p) Ramp regulations*

(q) Servicios en rampa *(q) Ramp services*

(r) Comunicaciones entre rampa y cabina de mando *Ground - Cabin communications*

(s) Conducta, comportamiento y práctica operativa del personal *(s) Conduct, behavior, and operational practices of personnel*

Cap. 5, pág. 1-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- (t) Equipos de protección personal (t) *Personal protective equipment*
- (u) Servicios de aseo (u) *Cleaning services*
- (v) Remolcado de carga y equipaje (v) *Cargo and baggage movement*
- (w) Carga/descarga en ULD y bodega del equipaje y la carga (w) *Loading/unloading of ULD and baggage and cargo hold*
- (x) Servicios de agua potable (x) *Potable water services*

### 5.1.2 Coordinación durante la escala - *Turnaround Coordination* (IGOM 6.3.3 – IGOM 6.4) (GRH 3.6.3)

Las siguientes son actividades o acciones que requieren supervisión durante la escala, es tarea primordial evitar cualquier actuación no segura para la operación. *The following are activities or actions that require supervision during turnaround, It is a primary task to avoid any action that is not safe for the operation.*

#### ACCIONES: ACTIONS:

1. Informe previo al vuelo sobre las necesidades del vuelo y servicios requeridos. *Pre-flight briefing on flight needs and required services.*
2. Comprobar antes de la llegada, que el estacionamiento está libre de FOD, obstáculos o derrames. *Check before arrival that the parking area is free of FOD, obstacles, or spills.*
3. Suficiente personal equipado con protección personal. *Sufficient personnel equipped with personal protective equipment.*
4. Todo el personal de plataforma y la de asistencia al avión ubicado fuera del área restricción de equipos (ERA). *All platform and aircraft support personnel located outside the Equipment Restricted Area (ERA).*
5. El sistema de guiado está activado y los señaleros están correctamente posicionados (si procede). *The guiding system is activated, and signalers are correctly positioned (if applicable).*
6. Personal alejado del avión, hasta que las luces anticolisión se han apagado (se aplica excepción si el grupo eléctrico auxiliar (APU) no es operacional). *Personnel kept away from the aircraft until the anti-collision lights are off (exception applies if the auxiliary power unit (APU) is non-operational).*
7. Al avión se le colocan los calzos y los conos de acuerdo con el marshalling aplicable. *Aircraft chocked and cones placed according to applicable marshalling.*
8. Se realiza una inspección exterior antes que se realice la asistencia de los GSE. *Exterior inspection conducted before GSE assistance.*
9. Los equipos están correctamente posicionados y que funcionan. *Equipment properly positioned and functioning.*
10. Las bodegas están totalmente descargadas y las mercancías correctamente manipuladas como les corresponde. *Cargo holds are fully unloaded, and goods correctly handled as required.*
11. Las bodegas de carga están totalmente descargadas de acuerdo al LIR e inspeccionadas en busca de daños. *Cargo holds are fully unloaded according to the Load Control Report (LIR) and inspected for damage.*
12. La pasarela de embarque de pasajeros (PBB) o escalerillas están colocadas a la altura correcta y que todos los dispositivos de Seguridad están accionados antes de abrir las puertas de acceso a la

*Copia no controlada*

Cap. 5, pág. 1-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

cabina. *Passenger boarding bridge (PBB) or stairs positioned at the correct height, and all safety devices activated before opening cabin access doors.*

13. El accionamiento de la puerta de cabina del avión lo realizada personal cualificado y autorizado. *Aircraft cabin door operation performed by qualified and authorized personnel.*
14. Durante el (des)-embarque de pasajeros, el desplazamiento de los pasajeros es guiado y protegido entre el avión y el autobús o la terminal. *During passenger disembarking/boarding, passenger movement guided and protected between the aircraft and the bus or terminal.*
15. Las pasarelas están limpias de obstáculos y libre de cualquier substancia contaminante. *Walkways free of obstacles and any contaminating substances.*
16. Camión de combustible debidamente posicionado y con ruta de escape sin obstrucciones. *Fuel truck properly positioned with clear escape route.*
17. Asegurar que se respetan las zonas de seguridad de abastecimiento de combustible. *Ensure fueling safety zones are respected.*
18. Procedimientos de seguridad para carga de combustible con pasaje a bordo se siguen (si aplica). *Safety procedures for refueling with passengers on board (if applicable).*
19. Cargado de la aeronave comienza y que el supervisor de carga dispone del LIR. *Aircraft loading begins, and the load supervisor has the LIR.*
20. Estado de la carga está verificada antes de comenzar la estiba. *Cargo condition verified before loading.*
21. Las maletas y la carga están estibadas y manipuladas de acuerdo con el LIR. *Bags and cargo stowed and handled according to the LIR.*
22. Las Mercancías peligrosas (DG) están correctamente manipuladas, segregadas, aseguradas y almacenadas. *Dangerous Goods (DG) correctly handled, segregated, secured, and stored.*
23. Las bodegas son inspeccionadas para verificar la estiba, seguros y redes. *Cargo holds inspected to verify stowage, safety, and nets.*
24. La información es intercambiada con todos los cambios anotados. *Information exchanged with all changes noted.*
25. Se facilita información final de carga a la tripulación de cabina de mando, como corresponde. *Final cargo information provided to the flight crew as appropriate.*
26. Los procedimientos de retirada de todos los equipos de plataforma se llevan a cabo. *Platform equipment retrieval procedures carried out.*
27. Se realiza la inspección final de rampa y que se realiza la comprobación visual alrededor del avión. *Final ramp inspection conducted, and visual check performed around the aircraft.*
28. Se quitan calzos y conos siguiendo el procedimiento establecido. *Chocks and cones removed following established procedure.*
29. Se sigue la secuencia de salida según sea necesario. *Departure sequence followed as necessary.*
30. Se realizan las actividades posteriores al vuelo con la retención de documentación apropiada. *Post-flight activities carried out with appropriate documentation retention.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 5, pág. 1-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 5.2 Reportes Mandatorios de Seguridad Operacional MOR - *Mandatory Occurrence Reports (MOR)* (IGOM 6.5)

Operaciones Terrestres y sus contratistas están comprometidos con la gestión de la Seguridad Operacional, identificando y reportando los peligros en las operaciones terrestres. *Ground Operations and their contractors are committed to Safety Management, identifying and reporting hazards in ground operations.*

**Precaución: Caution:**



Todo el personal de operaciones terrestres tiene la responsabilidad de reportar por medio de los canales definidos por Seguridad Operacional, de manera inmediata y no más de 24 horas después de la ocurrencia del evento incluida en la lista de reportes mandatorios (MOR Mandatory Occurrence Report), y a la Autoridad (AAC/DGAC) como aerolínea debe ser reportado antes de 48 horas. *All ground operations personnel are responsible for reporting through the channels defined by Safety Management, immediately and no more than 24 hours after the occurrence of the event included in the Mandatory Occurrence Report (MOR) list, and to the Authority (AAC/DGAC) as an airline, it must be reported within 48 hours.*

Cada reporte será manejado de acuerdo con los lineamientos de la política de Seguridad Integral de la organización. *Each report will be handled according to the guidelines of the organization's Comprehensive Safety Policy.*

*Copia\_no\_controlada*

Los medios dispuestos por la organización para la notificación de reportes son los siguientes: *The means provided by the organization for reporting are as follows:*

1. Vía App - Mobile eReports disponible en App Store y Google Play. *Via App - Mobile eReports available on the App Store and Google Play.*

**Mobile eReports**  
*tu nuevo aliado en el reporte de seguridad*

En Avianca lo hacemos fácil y queremos que el proceso de reporte esté al alcance de tu mano.

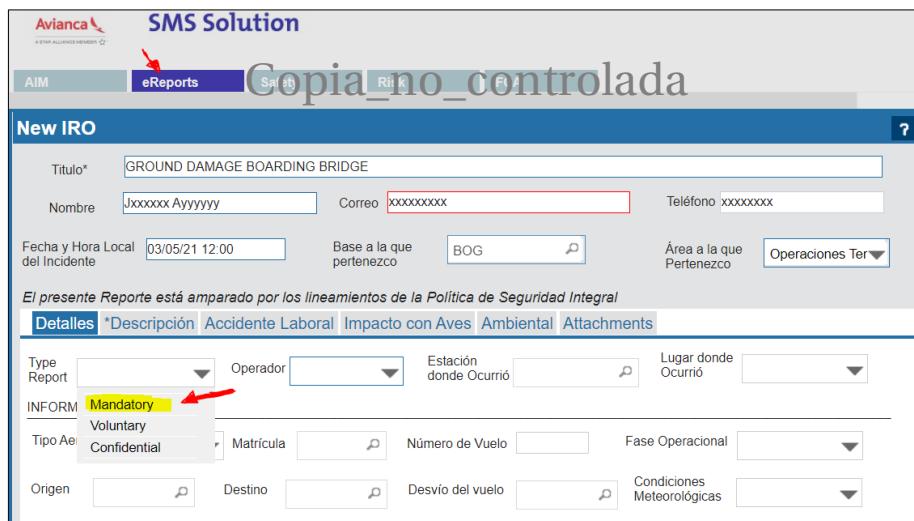
Por eso ahora cuentas con Mobile eReports, una nueva app en la que podrás hacer los reportes de eventos o riesgos de seguridad operacional desde tu celular y/o tablet.

Agregar fotos y documentos de soporte

2. Escanea el código QR: *Scan the QR code:*



3. O utiliza la dirección url <https://bitacora.avianca.com> (seleccionar en campo Type Report: Mandatory) *Or use the URL address <https://bitacora.avianca.com> (select "Type Report: Mandatory" in the field).*



The screenshot shows the 'SMS Solution' interface for Avianca. At the top, there are tabs for AIM, eReports, Safety, Risk, and Help. The main title is 'Copia\_no\_controlada'. Below that, it says 'New IRO'. The form fields include:

- Titulo\*: GROUND DAMAGE BOARDING BRIDGE
- Nombre: Jxxxxxx Ayyyyy
- Correo: xxxxxxxxx
- Teléfono: xxxxxxxx
- Fecha y Hora Local del Incidente: 03/05/21 12:00
- Base a la que pertenezco: BOG
- Área a la que Pertenezco: Operaciones Ter
- Type Report: Mandatory (highlighted with a red arrow)
- INFORM: Mandatory (highlighted with a red arrow)
- Matrícula: (empty)
- Número de Vuelo: (empty)
- Fase Operacional: (empty)
- Origen: (empty)
- Destino: (empty)
- Desvío del vuelo: (empty)
- Condiciones Meteorológicas: (empty)

Below the form, a note reads: *El presente Reporte está amparado por los lineamientos de la Política de Seguridad Integral*. There are tabs for Detalles, \*Descripción, Accidente Laboral, Impacto con Aves, Ambiental, and Attachments.

4. [es.surveymonkey.com/r/IROSWEB](http://es.surveymonkey.com/r/IROSWEB) (en caso de falla del AQD, o para personal de proveedores). [es.surveymonkey.com/r/IROSWEB](http://es.surveymonkey.com/r/IROSWEB) (*in case of AQD failure, or for provider personnel*).
5. Vía correo electrónico o por cualquier medio disponible debe realizar un informe del evento para recopilar la mayor información relevante y dirigirlo al jefe inmediato. *Via email or by any available means, an event report must be submitted to collect the most relevant information and directed to the immediate supervisor.*

Nota: Cualquier otro peligro que no se encuentre en el siguiente listado, podrá ser reportado por los mismos medios de manera voluntaria, como un Informe de riesgo operacional (IRO) proactivo. *Note: Any other hazard not found in the following list can be reported through the same channels voluntarily, as a proactive Operational Risk Report (IRO).*

El siguiente listado corresponde a reportes mandatorios (MOR): *The following list corresponds to mandatory occurrence reports (MOR):*

No	MOR Compañía - Company MOR
1	Avería, falla o malfuncionamiento de equipos ayudas visuales para parqueo (VDGS). <i>Breakdown, failure, or malfunction of visual docking guidance systems (VDGS).</i>
2	Avería, falla o malfuncionamiento de equipos de asistencia en tierra (GPU, A/C, arrancador, otros). <i>Breakdown, failure, or malfunction of ground support equipment (GPU, A/C, starter, others).</i>
3	Avería, falla o malfuncionamiento de equipos de emergencia. <i>Breakdown, failure, or malfunction of emergency equipment.</i>
4	Colisión en plataforma o hangar (equipos tierra - ULD, GPU, catering, otras aeronaves e infraestructura). <i>Collision on the ramp or hangar (ground equipment - ULD, GPU, catering, other aircraft, and infrastructure).</i>
5	Daños a aeronaves o equipos de soporte en tierra por FOD. <i>Damage to aircraft or ground support equipment by Foreign Object Damage/Debris (FOD).</i>
6	Derrames o escapes de fluidos contaminantes en rampa desde la aeronave y/o equipo. <i>Spills or leaks of contaminating fluids on the ramp from the aircraft and/or equipment.</i>
7	Desviación de los Procedimientos Estándares de Operación (SOP's) o de los procedimientos operativos de la Compañía. <i>Deviation from Standard Operating Procedures (SOPs) or Company operational procedures</i>
8	Discrepancia en los datos finales que afecten el peso y balance de la aeronave (combustible, pax, equipaje, carga). <i>Discrepancy in final data affecting the weight and balance of the aircraft (fuel, pax, baggage, cargo).</i>
9	Error en la aplicación de productos De/Anti -Ice. <i>Error in the application of De/Anti-Ice products.</i>
10	Errores de comunicación / transmisión / recepción entre las diferentes áreas operativas durante su interacción: cabina de mando, cabina de pasajeros, operaciones terrestres, despacho, carga, Aeropuertos, mantenimiento, etc. <i>Communication/transmission/reception errors between different operational areas during their interaction: flight deck, passenger cabin, ground operations, dispatch, cargo, airports, maintenance, etc.</i>
11	Eventos relacionados con la gestión de pasajeros, equipaje, correo y carga. <i>Events related to the management of passengers, baggage, mail, and cargo.</i>
12	Falla en los quipos de comunicación (Avantel, chat, radios) en las estaciones en las que aplique. <i>Failure of communication equipment (Avantel, chat, radios) in applicable stations.</i>
13	Falla, ausencia, inadecuada o no colocación de mallas y/o accesorios de cargue o errores en su manipulación. <i>Failure, absence, improper or non-placement of cargo nets and/or accessories or errors in their handling.</i>
14	Fallas en el proceso, errores o eventos relacionados con el abastecimiento de combustible a la aeronave (errores en tanqueo, derrames de combustible, contaminación de combustible con agua tanqueo con pasajeros a bordo, etc.). <i>Failures in the process, errors, or events related to refueling the aircraft (refueling errors, fuel spills, fuel contamination with water during passenger boarding, etc.).</i>

Cap. 5, pág. 2-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 5 – Supervisión operativa  
*Chapter 5 – Operational Oversight*Sección 2 – Reportes Mandatorios de Seguridad  
Operacional - MOR  
*Section 2 – Mandatory Occurrence Report MOR*

No	MOR Compañía - Company MOR
15	Incidentes / lesiones a personal en tierra por FOD, jet blast, gases de escape, fuego en motores, APU, succión, actividades de MNT, otros. <i>Incidents/injuries to ground personnel due to FOD, jet blast, exhaust gases, engine fire, APU, suction, maintenance activities, among others.</i>
16	Incidentes con mercancías peligrosas (derrames, segregación, etiquetado, manipulación, etc.). <i>Incidents involving dangerous goods (spills, segregation, labeling, handling, etc.).</i>
17	Incidentes durante el movimiento de aeronaves (proceso de retroempuje, traslado, pushback, towing, taxeo, incursiones de pista). <i>Incidents during aircraft movement (pushback, towing, taxiing, runway incursions, etc.).</i>
18	Incidentes por impacto con aves o presencia de fauna. <i>Incidents involving bird strikes or wildlife presence.</i>
19	Incumplimiento o inadecuado Marshalling / Procedimiento de parqueo de aeronaves. <i>Non-compliance or inadequate marshalling/aircraft parking procedures.</i>
20	Obstrucción en calles de rodaje por equipos de soporte en tierra o personal. <i>Obstruction on taxiways by ground support equipment or personnel.</i>
21	Operación de equipos de soporte en tierra por personal no autorizado. <i>Operation of ground support equipment by unauthorized personnel.</i>
22	Personal sin entrenamiento o entrenamiento vencido. <i>Personnel without training or with expired training.</i>
23	Presencia de vehículos o personal no autorizados en áreas de movimiento de aeronaves y/o diamante de seguridad. <i>Presence of unauthorized vehicles or personnel in aircraft movement areas and/or safety diamond.</i>
24	Problemas / errores en la operación de vehículos (separación entre otros equipos, separación entre equipos y aeronaves, exceso de velocidad, personal sin licencia, uso inapropiado de los vehículos). <i>Problems/errors in vehicle operation (separation from other equipment, separation between equipment and aircraft, speeding, personnel without a license, inappropriate use of vehicles).</i>
25	Recepción o interpretación incorrecta de mensajes radiotelefónicos entre áreas operativas. <i>Incorrect reception or interpretation of radiotelephone messages between operational areas.</i>
26	Sabotaje o daños ocasionados a las aeronaves y/o equipos en tierra. <i>Sabotage or damage caused to aircraft and/or ground equipment.</i>
27	Sucesos, eventos que involucren fatiga, desempeño o factores humanos como factor contribuyente para un accidente o incidente grave. <i>Incidents, events involving fatigue, performance, or human factors as a contributing factor to a serious accident or incident.</i>

FIN DE SECCIÓN

Cap. 5, pág. 2-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Capítulo 5 – Supervisión operativa  
*Chapter 5 – Operational Oversight*

Sección 3 – Procedimiento de investigación de seguridad en el lado aire  
*Section 3 – Airside Safety Investigation Procedure*

**5.3 Procedimiento de investigación de seguridad en el lado aire - *Airside Safety Investigation Procedure* (IGOM 6.5)**

**5.3.1 General – *General* (IGOM 6.5)**

La gestión del riesgo se administra de forma unificada como se describe en el documento: *The risk management is handled in a unified manner as described in the document:*

**PR\_NE0801\_2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO (SRM)**

Los procedimientos de investigación de seguridad se encuentran descritos en los manuales de Seguridad Operacional de Avianca aplicables en este manual cubren la referencia de IGOM 6.5 *The safety investigation procedures are described in Avianca's Operational Safety manuals covering IGOM 6.5. reference.*

**MSG\_003\_01 MANUAL SMS AV**

Copia\_no\_controlada

FIN DE SECCIÓN

Cap. 5, pág. 3-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**5.4 Aseguramiento Calidad Operacional - *Operational Quality Assurance* (IGOM 6.4) (GRH 3.6.1) (GRH 3.6.2)**

Realizar controles de los procedimientos es importante para permitir identificar tendencias que pueden tener un efecto negativo en la seguridad operacional. *Conducting procedure checks is important to identify trends that may have a negative effect on operational safety.*

Para esto Avianca, establece un Programa de Cumplimiento Operacional de Operaciones, donde se efectúan auditorías a las operaciones que se encuentran consignadas en el documento: *For this purpose, Avianca establishes an Operational Compliance Program for Operations, where audits are conducted on the operations outlined in the document:*

[MANUAL DE CALIDAD Y CUMPLIMIENTO PARA OPERACIONES \(ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD\)](#)

FIN DE SECCIÓN

Copia\_no\_controlada

Cap. 5, pág. 4-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## 5.5 Notificación de incidentes y acciones inmediatas - *Incident Notification and Immediate Actions* (IGOM 6.5)

### 5.5.1 General (IGOM 6.5.1)

Durante las operaciones en tierra existe un riesgo de incidentes, accidentes u otras situaciones de emergencia, entre otras, las siguientes: *During ground operations, there is a risk of incident, accident or other emergency situations, such as, but not limited to:*

- a) Derrames de combustible y aceite. *Fuel and oil spills.*
- b) Eventos con mercancías peligrosas. *Dangerous goods events.*
- c) Colisiones/accidentes con GSE. *GSE collisions/accidents.*
- d) Situación que requiere una evacuación de la aeronave sin pasajeros. *Situation requiring an aircraft evacuation without passengers.*
- e) Lesiones del personal. *Personnel injuries*
- f) Emergencias por condiciones meteorológicas extremas. *Severe weather emergencies*
- g) Actos ilícitos (p. ej., violación de la seguridad). *Criminal acts (e.g. security breach)*

Dependiendo de la gravedad y la magnitud del evento, pueden activarse los procedimientos de respuesta ante emergencias del aeropuerto o de la aerolínea. *Depending on the severity and magnitude of the event, the airline and/or airport emergency response procedures might be activated.*

### 5.5.2 Acciones inmediatas - *Immediate Actions* (IGOM 6.5.2)

En caso de un incidente o accidente, todo el personal de primera línea debe entender y estar familiarizado con las actuaciones inmediatas que debe realizar, que incluyen, entre otras, las siguientes: *In the event of an incident or accident, all frontline personnel shall understand and be familiar with the immediate response, which includes, but is not limited to the following actions:*

- a) Detener la actividad o el proceso, si corresponde, para el tipo de evento (p. ej., apagar el motor/activar el botón de parada de emergencia). *Stop the activity/process, if applicable to the type of event (e.g., switch off engine/activate emergency stop button).*
- b) Asegurarse de que todos los pasajeros y todo el personal (a menos que estén realizando acciones de mitigación) se retiren de la zona del incidente. *Ensure all passengers and personnel (unless involved in mitigating actions) are moved away from the incident.*
- c) Notificar inmediatamente a las partes pertinentes y a todo personal directamente implicado o afectado por la naturaleza del incidente (p. ej., tripulación de vuelo). *Immediately notify the relevant parties and any personnel directly involved or impacted by the nature of the incident (e.g., flight crew).*
- d) Notificar el evento al supervisor/superior inmediato y a los servicios de emergencias, si se considera necesario, quienes asumirán entonces la responsabilidad de iniciar el plan de respuesta local: *Report the event to the supervisor/line manager and emergency services, if deemed necessary, who will then assume responsibility to initiate the local response plan:*
  1. Asegurar la zona del evento. *Secure the event area.*

2. Asegurar el cumplimiento de todas las instrucciones de los servicios de emergencias, si procede.  
*Ensure compliance with all instructions from emergency services, if applicable.*
3. Notificar al representante de la aerolínea y, si procede, a las autoridades locales y mantener una comunicación constante. *Report to the airline representative and, as required, to local authorities and be in constant communication.*
4. Completar el o los informes del accidente/incidente como corresponda ver sección 5.2 para el manejo de reportes mandatorios (MOR) al área de seguridad operacional de avianca para asegurar el manejo en el sistema integral de seguridad operacional. *Complete incident/accident report(s) as required in section 5.2 for Mandatory Occurrence Reports (MOR) to the avianca's safety area in order to be handled by the SMS system.*
5. Ayudar con cualquier revisión, análisis o investigación posterior al incidente. *Support any post-incident investigation, analysis and/or review.*

Las acciones, documentadas como se ha mencionado anteriormente, no se encuentran en orden cronológico, lo que dependerá de la naturaleza y la gravedad del evento. *The actions, as documented above, are not in chronological order, which will depend on the nature and severity of the event.*

### 5.5.3 Evacuación de la aeronave *Aircraft Evacuation (COM.05.3)*

El alcance de la atención de emergencia dentro de la aeronave se considera: Cuando la aeronave se encuentra en tierra y dentro de la misma hay presencia de colaboradores directos de Avianca y/o proveedores, sin tripulación de vuelo ni pasajeros a bordo: *The scope of emergency within the aircraft is considered: When the aircraft is on ground and within it there is the presence of Avianca's employees or Ground service providers employees, without flight crew or passengers on board:*

Nota aclaratoria: Este procedimiento no tiene alcance cuando dentro del avión hay presencia de pasajeros y/o personal de tripulaciones, en cuyo caso se activará el ERP por parte de las tripulaciones. *Explanatory note: This procedure has no scope when there are passengers and/or crew personnel inside the plane, in which case the ERP will be activated by the crews.*



#### Peligro - *Danger:*

El uso de los toboganes de escape no está pensado como medio principal de salida, a menos que esté entrenado y autorizado para esta labor, por ejemplo, personal de mantenimiento a bordo del avión. *The use of escape slides is not intended as a primary means of exit, unless trained and authorized for this purpose, for example maintenance personnel on board the aircraft.*

Las emergencias que se encuentran contempladas son, sin limitarse a otras evacuaciones que se requieran: *The emergencies that are contemplated are, without being limited to others applicable:*

- Incendio o explosión de elementos internos o externos del avión. *Fire or explosion of internal or external elements of the airplane.*
- Medical emergency for personnel working inside the plane. *Medical emergency for personnel working inside the plane.*

**5.5.4 Responsables: *Responsibles:*****Personal de OT (Directo Avianca y proveedores): *GRH Personnel (Avianca's staff and suppliers):***

- Seguir las indicaciones de seguridad para evacuar de manera segura la aeronave. *Follow safety instructions to safely evacuate the aircraft.*
- Reportar cualquier condición que presente un riesgo para una evacuación segura en caso se requirido. *Report any condition that presents a risk to safe evacuation if required.*
- Seguir los protocolos de evacuación de emergencia de las instalaciones en donde se encuentre la aeronave. *Follow the emergency evacuation protocols of the facilities where the aircraft is located.*
- Seguir las indicaciones de seguridad de las autoridades respectivas y/o brigadas, bomberos o cruz roja. *Follow the safety instructions of the respective authorities and/or brigades, firefighters or red cross.*

**Supervisores del personal Avianca y proveedores: *Supervisors of Avianca's staff and suppliers:***

- Mantener comunicación con los equipos de atención de emergencia para toma de decisiones de suspensión o retorno de actividades. *Maintain communication with emergency care teams to make decisions to suspend or return to activities.*
- Debe garantizar la comunicación frecuente con su personal. *You must ensure frequent communication with your staff.*
- El supervisor del personal de OT en sitio debe liderar la evacuación segura de su personal hasta el punto de encuentro en las instalaciones. *The supervisor of the GRH staff on site must lead the safe evacuation of their personnel to the meeting point at the facilities.*

**Contenido: *Content:*****Antes de la emergencia - *Before the emergency.***

- Localice y familiarícese con puerta de la aeronave que se encuentra abierta (por donde se realizó el ingreso habitual a la aeronave) y se encuentra dispuesta para ser utilizada en caso de emergencia. *Locate and familiarize yourself with the aircraft door that is open (where the usual entry to the aircraft was made) and is ready to be used in case of emergency.*
- Tenga comunicación constante y periódica con sus equipos de trabajo y su supervisor o líder. *Maintain constant and periodic communication with your work teams and your supervisor or leader.*
- Reporte cualquier condición que pueda afectar una salida pronta y oportuna de la aeronave hacia una zona segura fuera de la aeronave. *Report any condition that may affect prompt and timely departure of the aircraft to a safe area off the aircraft.*
- Mantener despejado el pasillo y la puerta de acceso de la aeronave. *Keep the aisle and aircraft access door clear.*

**Durante la emergencia - *During the emergency***

- Mantener la calma dentro de la aeronave. *Stay calm inside the aircraft.*
- Si lleva consigo equipos o materiales evite dejarlos en el pasillo del avión, ubicarla sobre los asientos, ya que puede obstaculizar la salida de otras personas. *If you carry equipment or materials with you, avoid leaving them in the aisle of the plane, placing it on the seats, as it may hinder the exit of other people.*
- Dirigirse ordenadamente y en calma hacia la salida de la aeronave conectado al puente de abordaje, escalera de acceso o banco. *Proceed orderly and calm manner towards the exit of the aircraft connected to the boarding bridge, access stairs or bench.*

Cap. 5, pág. 5-3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

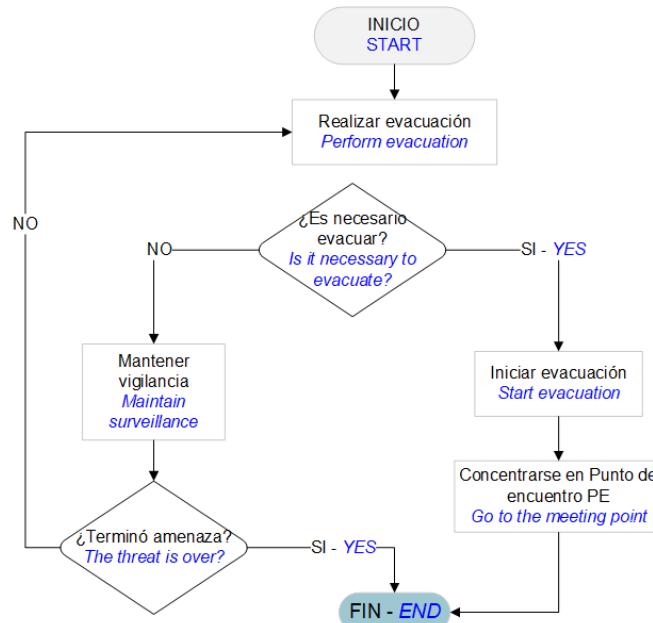
- Dirigirse por la ruta de evacuación definida en las instalaciones del aeropuerto, rampa o hangar Hasta la zona de seguridad o punto de encuentro establecido. *Proceed along the evacuation route defined in the airport facilities, ramp or hangar to the security zone or established meeting point.*
- Contacte al personal de seguridad de las instalaciones, y/o al supervisor del equipo de trabajo para las indicaciones respectivas. *Contact the security personnel of the facilities, and/or the supervisor of the work team for the respective instructions.*
- Siga las recomendaciones indicadas de las autoridades o personal de seguridad, brigadas, bomberos, que se encuentran en las instalaciones aeroportuarias o hangar. *Follow the indicated recommendations of the authorities or security personnel, brigades, firefighters, who are in the airport or hangar facilities.*

#### Después de la emergencia - *After the emergency*

- Repórtese con su líder o supervisor para las recomendaciones respectivas de seguridad. *Check with your leader or supervisor for the respective safety recommendations.*
- El supervisor del equipo debe realizar una verificación de las condiciones de la aeronave para suspender o retomar las actividades. *The team supervisor must carry out a verification of the conditions of the aircraft to suspend or resume activities.*
- Espere las indicaciones de su líder para el retorno a las actividades. *Wait for your leader's instructions to return to activities.*

Entregue reporte escrito o digital a sus superiores con los detalles de la emergencia y posibles mejoras en su manejo, para garantizar la mejora en los procesos y reportar al área de seguridad operacional de avianca para asegurar el manejo en el sistema integral de seguridad operacional. *Provide a written or digital report to your superiors with the details of the emergency and possible improvements in its management, to guarantee improvement in processes and report to the avianca's safety area in order to be handled by the SMS system.*

Cuadro general de evacuación. *General evacuation chart.*



Cap. 5, pág. 5-4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Roles y responsabilidades durante la evacuación. *Roles and responsibilities for the evacuation.***

Procedimientos y diferentes métodos de evacuación de la aeronave (p. ej., escaleras móviles, PBB). Las rampas de evacuación no están previstas como el medio principal para la salida. *Procedures and different methods of evacuation from the aircraft (e.g., mobile stairs, PBB). Escape slides are not intended as the primary means of exit.*

Medios para comunicar la evacuación (p. ej., radios, advertencias sonoras). *Means of communicating the evacuation (e.g., radios, audible warnings).*

Los Procedimientos aplicables a este tipo de evacuación, se encuentran en la siguiente guía de emergencia del PAET (Plan de emergencia en Tierra). *The Procedures applicable to this type of evacuation are found in the next guide of the PAET (Emergency plan on ground).*

[PAET\\_BIBLIOTECA DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS](#)

[Link GRH External - Proveedores](#)

FIN DE SECCIÓN

Copia\_no\_controlada

Cap. 5, pág. 5-5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**5.6 Procedimientos de supervisión con tiempo desfavorable - *Adverse Weather Oversight Procedures***  
(IGOM 6.6)

La vigilancia de las llegadas/salidas de aeronaves en condiciones meteorológicas adversas incluye, pero no se limita a las actividades mencionadas más abajo. Algunos ejemplos de condiciones meteorológicas adversas incluyen condiciones de invierno o superficie resbaladiza de la plataforma, tormentas/relámpagos, alerta de caída de rayos, tormentas de arena, vientos fuertes, huracanes/tifones, tornados y calor intenso. Véase la sección 2.9 *Oversight of an aircraft arrival/departure during adverse weather includes, but is not limited to, the activities listed below. Some examples of adverse weather include snowstorms, thunderstorms/lightning, sandstorms, high winds, hurricanes/typhoons, tornadoes, and intense heat. See section 2.9*

(a) Actividades: *Activities:*

1. Operaciones y aparcamiento de aeronaves, vehículos y GSE. *Aircraft operations and parking, vehicles, and GSE*
2. Llegadas. *Arrivals*
3. Tratamiento del equipaje. *Baggage handling*
4. Equipo de cabina. *Cabin equipment*
5. Tratamiento del catering en rampa. *Ramp catering handling*
6. Salida. *Departure*
7. Limpieza exterior. *External cleaning*
8. Limpieza interior. *Internal cleaning*
9. Fiabilidad de los documentos de control de carga: *Accuracy of cargo control documents:*
  - (i) LIR. *LIR*
  - (ii) Hoja de carga. *Loadsheet*
  - (iii) NOTOC. *NOTOC*
  - (iv) Otros documentos, si fuera aplicable. *Other documents, if applicable*
10. Control de carga y operaciones de vuelo. *Cargo control and flight operations*
11. Maniobras en tierra. *Ground maneuvers*
12. Movimiento de aeronaves. *Aircraft movement*
13. Servicios a los pasajeros. *Passenger services*
14. PRM - Pasajeros con movilidad reducida. *PRM - Passengers with reduced mobility*
15. Operaciones de carga/descarga de combustible en rampa. *Fuel loadin/unloading operations at ramp*
16. Reglamentos en rampa. *Ramp regulations*
17. Servicios en rampa. *Ramp services*
18. Comunicación de rampa con cabina de vuelo. *Ground - Cabin communications*

Cap. 5, pág. 6-1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

19. Conducta del personal, comportamiento y prácticas operativas, PPE. *Personnel conduct, behavior, and operational practices, PPE*
20. Servicios de inodoros. *Lavatory services*
21. Remolque de carga y equipaje. *Cargo and baggage movement*
22. Carga y descarga de equipaje y carga en ULD y bodega. *Loading and unloading of baggage and cargo in ULD and hold*
23. Servicio de agua potable. *Potable water service*

(b) Proceso: *Process*

1. Recibir el aviso de las condiciones meteorológicas adversas. *Receive the notice of adverse weather conditions*
2. Acuse de recibo del aviso de las condiciones meteorológicas adversas. *Acknowledge receipt of the adverse weather conditions notice*
3. Identificar la amenaza. *Identify the threat*
4. Tomar medidas de acuerdo con los procedimientos establecidos. *Take action according to established procedures*  
*Copia\_no\_controlada*
5. Comunicarse con todas las partes involucradas. *Communicate with all involved parties*
6. Asegurar el cumplimiento con las regulaciones locales. *Ensure compliance with local regulations.*

FIN DE SECCIÓN

Cap. 5, pág. 6-2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.



Avianca Group International Limited - AGIL

Manual de Operaciones Terrestres – MOT

*Ground Operations Manual - GOM*  
Copia\_no\_controlada

COA: AVA

Anexos / *Annexes*

Anexo I Calzos de aeronaves - *Annex I Aircraft Chocks***I CALZOS DE AERONAVES – CARACTERÍSTICAS - AIRCRAFT CHOCKS - CHARACTERISTICS**

**Ancho:** el ancho de los calzos debe ser el suficiente para el tamaño de la llanta de la aeronave donde se vaya a instalar. *Width: the width of the chocks must be sufficient for the size of the tire of the aircraft where it will be installed.*

**Alto:** El tamaño de los calzos debe ser lo suficientemente alto para prevenir el movimiento de las llantas; la altura de los calzos debe estar de acuerdo con el tamaño de las llantas. *High: The size of the chocks must be high enough to prevent movement of the tires; The height of the chocks must be in accordance with the size of the tires.*

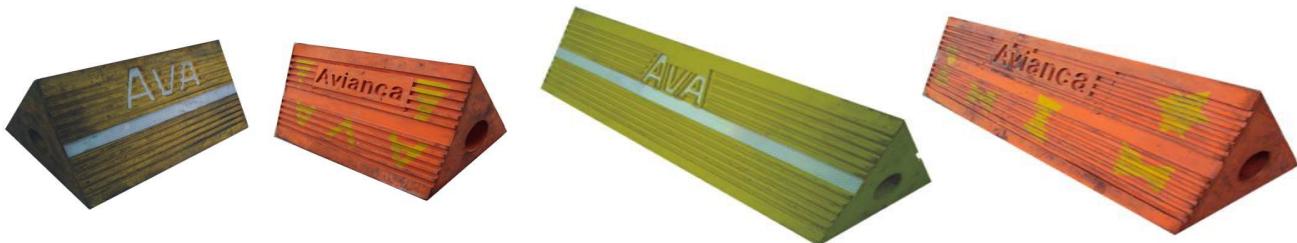
**Peso:** El peso de la cuña debe ser lo suficientemente pesado para prevenir cualquier movimiento del calzo, inclusive en vientos fuertes o el jet blast generado por otras aeronaves. *Weight: The weight of the chock must be heavy enough to prevent any movement of the chock, even in high winds or jet blast generated by other aircraft.*

**Color:** Los calzos deben ser de un color de alta visibilidad o con cintas o marcas reflectivas de alta visibilidad.  
*Color: Chocks must be a high-visibility color or with high-visibility reflective tape or markings.*

**Forma:** Deberán tener forma triangular con un ángulo aproximado de 45°. *Shape: They must have a triangular shape with an approximate angle of 45°.*

**Tipos de calzos: Types of chocks: Copia\_no\_controlada**

- Calzos en EPDM (caucho de etileno propileno) es un termopolímero elastómero que tiene buena resistencia a la abrasión y al desgaste. *Chocks made of EPDM (ethylene propylene rubber) are an elastomeric thermopolymer that has good resistance to abrasion and wear.*
- Medidas 19cm (7,5") de alto, 19cm (7,5") de ancho y 30,5cm (12") o 61,5cm (24") de largo. Nota: Las medidas pueden variar de acuerdo con el proveedor. *Measurements 19cm (7.5") high, 19cm (7.5") wide and 30.5cm (12") or 61.5cm (24") long. Note: Measurements may vary according to the supplier.*



Imágenes de referencia.

FIN DE SECCIÓN

Anexo I, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**II SOP STANDARD OPERATION PROCEDURES - *II SOP STANDARD OPERATION PROCEDURES***

<b><i>STANDAR OPERATION PROCEDURES OF GROUND EQUIPMENTS / PROCEDIMIENTOS ESTANDAR DE OPERACIÓN DE VEHÍCULOS</i></b>	
<b>SOP 1</b>	
<b>PROCEDIMIENTOS DE ESTACIONAMIENTO DE EQUIPO <i>EQUIPMENT PARKING PROCEDURES</i></b>	
PARQUEE EL EQUIPO EN LA ZONA ASIGNADA <i>PARK THE EQUIPMENT IN THE ASSIGNED ZONE</i>	HECHO <i>DONE</i>
COLOQUE LA BARRA DE CAMBIO EN NEUTRO <i>PUT GEAR LEVER IN NEUTRAL</i>	HECHO <i>DONE</i>
COLOQUE EL FRENO DE MANO AL EQUIPO <i>ENGAGE EQUIPMENT'S PARKING BRAKE</i>	PUESTO <i>ENGAGED</i>
APAGUE EL EQUIPO <i>TURN EQUIPMENT OFF</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE EQUIPO LIBRE DE FOD <i>VERIFY THAT THE EQUIPMENT IS FREE OF FOD</i>	HECHO <i>DONE</i>
REPORTE CUALQUIER ANOMALIA <i>REPORT ANY ANOMALY</i>	HECHO <i>DONE</i>

<b>Copia_no_controlada</b> <b>SOP 2</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA INSPECCIONAR EL ESTADO DE UN VEHÍCULO <i>PROCEDURE TO INSPECT THE CONDITION OF A VEHICLE</i></b>	
REVISE EL NIVEL DE COMBUSTIBLE <i>CHECK THE FUEL LEVEL</i>	HECHO <i>DONE</i>
REVISE EL NIVEL DE ACEITE <i>CHECK THE OIL LEVEL</i>	HECHO <i>DONE</i>
REVISE LA CANTIDAD DE AGUA DEL RADIADOR <i>CHECK RADIATOR WATER QUANTITY</i>	HECHO <i>DONE</i>
REVISE LA PRESIÓN DE AIRE EN LAS LLANTAS <i>CHECK THE AIR PRESSURE ON THE TIRES</i>	HECHO <i>DONE</i>
REVISE PERNOS Y TUERCAS DE LAS LLANTAS <i>CHECK TIRE BOLTS AND NUTS</i>	HECHO <i>DONE</i>
REVISE LA OPERACIÓN DE AMBOS FRENS <i>CHECK THE OPERATION OF BOTH BRAKES</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE LOS LIMPIABRISAS <i>CHECK THE WINDSHIELD WIPERS</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE EL PITO <i>CHECK THE HORN</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE LAS LUCES, INCLUYE BEACON LIGHT <i>CHECK THE LIGHTS, INCLUDES BEACON LIGHT</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE LA DIRECCIÓN <i>CHECK STEERING</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE LOS ESPEJOS RETROVISORES Y VIDRIOS LIMPIOS <i>CHECK MIRROR MIRRORS AND CLEAN WINDOWS</i>	HECHO <i>DONE</i>
DE INICIO AL MOTOR POR 2 SEGUNDOS <i>START THE ENGINE FOR 2 SECONDS</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE INSTRUMENTOS DEL TABLERO FUNCIONANDO <i>CHECK INSTRUMENTS PANEL</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE QUE NO HAYA FUGAS <i>VERIFY THAT THERE ARE NO LEAKS</i>	HECHO <i>DONE</i>
VERIFIQUE LA LIMPIEZA DEL VEHÍCULO, LIBRE DE FOD <i>CHECK THE CLEANLINESS OF THE VEHICLE, FREE OF FOD</i>	HECHO <i>DONE</i>

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 3</b>	
<b>PROCEDIMIENTOS PARA OPERAR UN VEHÍCULO</b>	
REVISE EL CARNÉ DE LA AUTORIDAD AEROPORTUARIA (CON LICENCIA VIGENTE)	HECHO
PORTE EL CARNÉ DE LA COMPAÑÍA	HECHO
PORTE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN	HECHO
UTILICE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y UNIFORME EN FORMA CÓMODA Y ADECUADA	HECHO
EJECUTE EL SOP # 2	HECHO
VERIFIQUE PORTAR Y EN VIGENCIA DEL PERMISO DEL VEHICULO DE LA AUTORIDAD AEROPUERTUARIA	HECHO
VERIFIQUE QUE LOS PEDALES ESTÉN LIBRES DE GRASA	HECHO
RETIRE TODA LA BASURA DEL VEHÍCULO, LIBRE DE FOD	HECHO
AJUSTE LA SILLA	HECHO
MIRE ADELANTE, ATRÁS Y A LOS LADOS. <i>Copia_no_controlada</i> VERIFIQUE QUE NO HAYAN OBSTÁCULOS O RIESGOS LATENTES.	HECHO

<b>SOP 3</b>	
<b>PROCEDURE TO OPERATE A VEHICLE</b>	
CHECK THE AIRPORT AUTHORITY LICENSE (WITH VALID LICENSE)	DONE
CARRY THE COMPANY ID	DONE
CARRY THE DRIVER'S LICENSE	DONE
USE PERSONAL PROTECTION ELEMENTS AND UNIFORM COMFORTABLY AND CORRECTLY	DONE
PERFORM SOP#2	DONE
VERIFY YOU CARRY AND VALIDITY OF VEHICLE'S PERMIT FROM THE AIRPORT AUTHORITY	DONE
VERIFY THAT PEDALS ARE FREE FROM GREASE	DONE
REMOVE ALL TRASH FROM THE VEHICLE, FREE FROM FOD	DONE
ADJUST SEAT	DONE
LOOK TO THE FRONT, BACK AND SIDES. VERIFY THAT THERE ARE NO OBSTACLES OR LATENT RISKS.	DONE

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 4</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS</b>	
UBIQUE CONVENIENTEMENTE LA ESCALERA	HECHO
VERIFIQUE LOS FRENOS DE PARQUEO	HECHO
OPERE LOS ESTABILIZADORES O SEGUROS	HECHO
INSTALE CONOS DE PROTECCIÓN	HECHO
VERIFIQUE QUE NO HAYA OBSTÁCULOS ENTRE LAS PUERTAS DE LA SALIDA DEL AVIÓN	HECHO
CERCIORARSE QUE EL MOVIMIENTO DE OTRAS AERONAVES NO IMPIDA EL ABORDAJE	HECHO
VERIFIQUE QUE NO ESTÉN ENCENDIDAS LAS TURBINAS DE OTRAS AERONAVES CERCANAS	HECHO
INDIQUE A LOS PASAJEROS EL CAMINO APROPIADO	HECHO

<b>SOP 4</b>	
<i>CONVENIENTLY LOCATE THE STAIRS</i>	
<i>VERIFY PARKING BRAKES</i>	<i>DONE</i>
<i>OPERATE LOCKS AND STABILIZERS</i>	<i>DONE</i>
<i>INSTALL PROTECTION CONES</i>	<i>DONE</i>
<i>VERIFY THERE ARE NO OBSTACLES BETWEEN AIRCRAFT'S EXIT DOORS</i>	<i>DONE</i>
<i>MAKE SURE THAT MOVEMENT OF OTHER AIRCRAFT DOES NOT PREVENT BOARDING</i>	<i>DONE</i>
<i>VERIFY THAT THE ENGINES OF OTHER CLOSE BY AIRCRAFT ARE NOT ON</i>	<i>DONE</i>
<i>INDICATE PASSENGERS THE RIGHT PATH</i>	<i>DONE</i>
<i>CONVENIENTLY LOCATE THE STAIRS</i>	<i>DONE</i>

Anexo II, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

SOP 5	
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO PARA EL SISTEMA DE BAÑOS	
	<b>Precaución:</b> SI DETECTA DURANTE EL PROCESO FUGAS, FALLAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE LA AERONAVE, CONTACTE A MANTENIMIENTO PARA PREVENIR FORMACIÓN DE HIELO AZUL EN VUELO.
REALICE EL PROCEDIMIENTO SOP 105 (ACERCAMIENTO DEL CARRO DE SERVICIO DE BAÑOS)	HECHO
UTILICE LOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL ESTABLECIDOS PARA ESTA LABOR.	HECHO
VERIFIQUE ANTES DE ABRIR EL PANEL DE SERVICIO DE BAÑOS SI HAY MANCHAS O FUGAS.	HECHO
ABRA LA PUERTA DEL PANEL DE SERVICIO	HECHO
RETIRE LA TAPA DEL DRENAJE DEL BAÑO Y VERIFIQUE EL ESTADO DE LOS EMPAQUES	HECHO
PONGA EL RELOJ CONTADOR DE GALONES EN CEROS <i>Copia no controlada</i>	HECHO
CONECTE LA MANGUERA DE DRENAJE O DESECHOS (GRANDE)	HECHO
CONECTE LA MANGUERA DE LAVADO (DELGADA)	HECHO
HALE LA VÁLVULA DE DRENAJE	HECHO
VERIFIQUE QUE LOS RESIDUOS ESTÉN EVACUANDO	HECHO
EFFECTUE ENJUAGUE AL TANQUE (VERIFIQUE CANTIDAD DE ACUERDO CON EL TIPO DE AERONAVE)	HECHO
DESCARGUE NUEVAMENTE EL ENJUAGUE	HECHO
REGRESE LA VÁLVULA A SU POSICIÓN ORIGINAL	HECHO
DESCONECTE LA MANGUERA DE DRENAJE (GRANDE)	HECHO
DESCONECTE LA MANGUERA DE LAVADO (DELGADA)	HECHO
VERIFIQUE QUE NO HAYA FUGAS	HECHO
REINSTALE LA TAPA DEL DRENAJE DEL BAÑO	HECHO
REINSTALE LA TAPA DE LAVADO DEL BAÑO	HECHO
LIMPIE LA ZONA DE TRABAJO (FUSELAJE Y PLATAFORMA)	HECHO
ASEGURE LA PUERTA DEL PANEL DE SERVICIO	HECHO
REALICE EL SOP # 113 (RETIRO DEL CARRO DE SERVICIO DE BAÑOS)	HECHO

Anexo II, pág.4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

SOP 5	
PROCEDURE TO SERVICE LAVATORY SYSTEM	
	<b>CAUTION: IF YOU DETECT LEAKS, OPERATING ISSUES OF THE AIRCRAFT'S SYSTEM, CONTACT MAINTENANCE TO PREVENT BLUE ICE FORMATION DURING FLIGHT.</b>
PERFORM SOP PROCEDURE 105 (APPROACHING LAVATORY SERVICE VEHICLE)	DONE
USE PERSONAL PROTECTION ELEMENTS FOR THIS DUTY	DONE
VERIFY IF THERE ARE SPOTS OR LEAKS BEFORE OPENING SERVICE PANEL	DONE
OPEN SERVICE PANEL DOOR	DONE
REMOVE DRAINAGE CAP FOR LAVATORIES AND CHECK THE CONDITION OF SEALS	DONE
SET THE GALLON COUNTER TO ZERO	DONE
CONNECT THE DRAINAGE OR WASTE HOSE (LARGE)	DONE
CONNECT THE WASHING HOSE (THIN) Copia_no_controlada	DONE
PULL THE DRAINAGE VALVE	DONE
CHECK THAT WASTE IS BEING EVACUATED	DONE
RINSE THE TANK (VERIFY THE AMOUNT WITH THE TYPE OF AIRCRAFT)	DONE
UNLOAD RINSE AGAIN	DONE
RETURN VALVE TO ORIGINAL POSITION	DONE
DISCONNECT DRAINAGE HOSE (LARGE)	DONE
DISCONNECT WASHING HOSE (THIN)	DONE
CHECK FOR LEAKS	DONE
REINSTALL THE LAVATORY DRAINAGE CAP	DONE
REINSTALL THE LAVATORY WASHING CAP	DONE
CLEAN THE WORK AREA (FUSELAGE AND PLATFORM)	DONE
SECURE THE SERVICE PANEL DOOR	DONE
PERFORM SOP #113 (REMOVING LAVATORY SERVICE VEHICLE)	DONE

Anexo II, pág.5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 6</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE</b>	
REALICE EL SOP # 105 (ACERCAMIENTO DEL CARRO DE SERVICIO DE AGUA POTABLE AL AVION)	HECHO
ABRA LA PUERTA DEL PANEL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	HECHO
RETIRE LA TAPA DE LA CONEXIÓN DE LLENADO	HECHO
RETIRE EL TAPON DE LA MANGUERA	HECHO
DRENE 1/4 DE GALON DE AGUA DE LA MANGUERA	HECHO
CONECTE LA MANGUERA DE SUMINISTROS	HECHO
LLENE DE AGUA EL TANQUE	HECHO
DESCONECTA LA MANGUERA DE SUMINISTROS	HECHO
PONGA EL TAPON DE LA MANGUERA	HECHO
DEJE DRENAR EL EXCESO DE AGUA <i>Copia_no_controlada</i>	HECHO
REINSTALE LA TAPA DE LA CONEXIÓN DE LLENADO	HECHO
CIERRE LA PUERTA DEL PANEL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	HECHO
REALICE EL SOP # 113 (RETIRO DEL CARRO DE SERVICIO AGUA POTABLE)	HECHO

<b>SOP 6</b>	
<b>PROCEDURE FOR THE POTABLE WATER VEHICLE</b>	
PERFORM SOP #105 (APPROACH OF POTABLE WATER SERVICE VEHICLE TO AIRCRAFT)	DONE
OPEN POTABLE WATER SERVICE PANEL DOOR	DONE
REMOVE FILLING CONNECTION CAP	DONE
REMOVE HOSE CAP	DONE
DRAIN ¼ GALLON OF WATER WITH HOSE	DONE
CONNECT THE SUPPLY HOSE	DONE
FILL THE TANK WITH WATER	DONE
DISCONNECT SUPPLY HOSE	DONE
PLACE HOSE CAP	DONE
STOP DRAINING EXCESS WATER	DONE
REINSTALL THE CONNECTION CAP	DONE
CLOSE THE POTABLE WATER SERVICE PANEL DOOR	DONE
PERFORM SOP #113 (REMOVE POTABLE WATER SERVICE VEHICLE)	DONE

Anexo II, pág.6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 101</b>	
<b>TOWING PROCEDURE</b>	
VERIFIQUE PINES DE SEGURIDAD TRENES (TRES) TREN PRINCIPAL Y NARIZ	PUESTOS
VERIFIQUE INTERPHONE PARA COMUNICACIÓN TIERRA CABINA	DISPONIBLE Y EN BUEN ESTADO
VERIFIQUE SISTEMA DIRECCION DEL TREN DE NARIZ (SI APLICA)	DESACTIVADO
VERIFIQUE BYPASS PIN	INSTALADO
VERIFIQUE PINES FUSIBLES DE BARRA	EN BUEN ESTADO
CONECTE LA BARRA AL TREN DE NARIZ	CONECTADA
VERIFIQUE PASADOR DE BLOQUEO (BALL LOCK PIN) DE LA BARRA (SI APLICA)	INSTALADO
CONECTE LA BARRA AL TRACTOR DE RETROEMPUJE CON HOMBRE GUÍA	CONECTADA
VERIFIQUE FRENO DE MANO EN TRACTOR DE RETROEMPUJE	PUESTO
OBSERVE LOS GSE (CONVEYOR, ARRANCAORES, AIRE ACONDICIONADO, CARRO SERVICIO QUIMICO, CARRO SERVICIO POTABLE, ETC)	RETIRADOS
VERIFIQUE ÁREA LIBRE DE OBTACULOS (360.- WALK AROUND)	HECHO
VERIFIQUE LA PLANTA ELÉCTRICA (GPU)	OFF Y DESCONECTADA
VERIFIQUE LA ESCALERA O GATE	RETIRADOS
OBSERVE LAS PUERTAS PRINCIPAL Y DE BODEGAS	CERRADAS
VERIFIQUE CONOS	RETIRADOS
SOLICITE FRENO DE PARQUEO DE LA AERONAVE	ACTIVO
SOLICITE RETIRO DE CALZOS (Calzos en Tren Principal MLG solo cuando sea inminente el movimiento)	RETIRADAS
VERIFIQUE LOS HOMBRES GUIA DE ALA	PRESENTES Y ACTIVOS
RECIBA LA AUTORIZACIÓN DEL TÉCNICO PARA INICIAR REMOLQUE	HECHO
SOLICITE RETIRAR FRENO DE PARQUEO DE LA AERONAVE	RETIRADO
COLOQUE BARRA DEL TRACTOR DE RETROEMPUJE EN MARCHA ADELANTE O MARCHA ATRÁS SEGÚN APLIQUE	HECHO
INICIE EL MOVIMIENTO DE LA AERONAVE A MAX 3 KM/H	HECHO
<b>NOTA:</b> SI DESPUÉS DEL ENGANCHE DE LA BARRA LA AERONAVE HA PERMANECIDO POR MÁS DE 15 MINUTOS ESPERANDO REMOLQUE, ANTES DE INICIAR EL MOVIMIENTO, VERIFIQUE NUEVAMENTE LA CORRECTA CONEXIÓN DE LA BARRA A LA AERONAVE Y AL TRACTOR DE RETROEMPUJE.	

Anexo II, pág. 7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 101</b>	
<b>TOWING PROCEDURE</b>	
CHECK SAFETY PINS THREE (TRES) MAIN GEAR AND NOSE GEAR	ENGAGED
CHECK INTERPHONE FOR CABIN-GROUND COMMUNICATION	AVAILABLE AND IN GOOD CONDITION
CHECK THE NOSE GEAR STEERING SYSTEM (IF APPLICABLE)	DISENGAGED
CHECK BYPASS PIN	INSTALLED
CHECK TOW BAR FUSE PINS	IN GOOD CONDITION
CONNECT TOW BAR TO NOSE GEAR	CONNECTED
CHECK BALL LOCK PIN OF THE BAR (IF APPLICABLE)	INSTALLED
CONNECT TOW BAR TO PUSHBACK TRACTOR WITH WING WALKER	CONNECTED
CHECK PUSHBACK TRACTOR PARKING BRAKE	ENGAGED
OBSERVE GSE'S (CONVEYOR, STARTERS, AIR CONDITIONING, CHEMICAL SERVICE, POTABLE WATER, ETC.)	REMOVED
<i>Copia no controlada</i>	
CHECK THAT AREA IS FREE FROM OBSTACLES (360 – WALK AROUND)	DONE
CHECK POWER PLANT (GPU)	OFF AND DISCONNECTED
CHECK STAIRS OR GATE	REMOVED
OBSERVE MAIN AND COMPARTMENT DOORS	CLOSED
CHECK CONES	REMOVED
REQUEST AIRCRAFT PARKING BRAKE	ACTIVE
REQUEST REMOVAL OF CHOCKS (Chocks on Main Landing Gear MLG only when movement is imminent)	REMOVED
CHECK WING WALKERS	PRESENT AND ACTIVE
RECEIVE SIGNAL FROM TECHNICIAN TO BEGIN TOWING	DONE
REQUEST REMOVAL OF AIRCRAFT PARKING BRAKE	REMOVED
PLACE PUSHBACK TRACTOR GEAR IN DRIVE OR REVERSE, AS APPLICABLE	DONE
BEGIN AIRCRAFT MOVEMENT MAX 3 KM/H	DONE
<b>NOTE: IF AFTER HOOKING THE AIRCRAFT HAS WAITED FOR OVER 15 MINUTES TO BE TOWED, BEFORE INITIATING MOVEMENT, CHECK THE PROPER CONNECTION OF THE TOW BAR TO THE PUSHBACK TRACTOR.</b>	

Anexo II, pág.8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 102</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE REMOLQUE PARA VUELO (PUSH BACK)</b>	
VERIFIQUE SISTEMA DIRECCIONAL DEL TREN DE NARIZ	DESACTIVADA
VERIFIQUE INTERPHONE PARA COMUNICACIÓN TIERRA CABINA	DISPONIBLE Y EN BUEN ESTADO
REVISE LOS PINES FUSIBLES DE BARRA	EN BUEN ESTADO
VERIFIQUE PIN DE SEGURIDAD (BYPASS PIN)	INSTALADO
CONECTE LA BARRA AL TREN DE NARIZ	CONECTADA
VERIFIQUE PASADOR DE BLOQUEO (BALL LOCK PIN) DE LA BARRA (SI APLICA)	INSTALADO
CONECTE LA BARRA AL TRACTOR DE RETROEMPUJE	CONECTADA
VERIFIQUE LOS HOMBRES GUIA DE ALA	PRESENTES Y ACTIVOS
VERIFIQUE FRENO DE MANO EN TRACTOR DE RETROEMPUJE	PUESTO
OBSERVE LOS GSE (CONVEYOR, ARRANCAORES, AIRE ACONDICIONADO, CARRO SERVICIO QUIMICO, CARRO SERVICIO POTABLE, ETC)	RETIRADOS
VERIFIQUE ÁREA LIBRE DE OBTACULOS Y POSIBLES DAÑOS A LA AERONAVE (360 - WALK AROUND)	HECHO
VERIFIQUE PLANTA ELÉCTRICA	OFF Y DESCONECTADA
VERIFIQUE LA ESCALERA O GATE	RETIRADOS
OBSERVE LAS PUERTAS PRINCIPAL Y DE BODEGAS	CERRADAS
VERIFIQUE PASADOR DE BLOQUEO (BALL LOCK PIN) DE LA BARRA (SI APLICA) DOBLE CHEQUEO	INSTALADO
VERIFIQUE CONOS	RETIRADOS
SOLICITE FRENO DE PARQUEO DE LA AERONAVE	ACTIVO
SOLICITE RETIRO DE CALZOS (Calzos en Tren Principal MLG solo cuando sea inminente el movimiento)	RETIRADAS
VERIFIQUE LOS HOMBRES GUIA DE ALA	PRESENTES Y ACTIVOS
RECIBA LA AUTORIZACIÓN DEL TÉCNICO O CABINA PARA INICIAR REMOLQUE	HECHO
SOLICITE RETIRAR FRENO DE PARQUEO DE LA AERONAVE	HECHO
COLOQUE BARRA DEL TRACTOR DE RETROEMPUJE EN MARCHA ADELANTE O MARCHA ATRÁS SEGÚN APLIQUE	HECHO
INICIE MOVIMIENTO DE LA AERONAVE A MAX 3 KM/H	HECHO
<b>NOTA:</b> SI DESPUÉS DEL ENGANCHE DE LA BARRA LA AERONAVE HA PERMANECIDO POR MÁS DE 15 MINUTOS ESPERANDO REMOLQUE, ANTES DE INICIAR EL MOVIMIENTO, VERIFIQUE NUEVAMENTE LA CORRECTA CONEXIÓN DE LA BARRA A LA AERONAVE Y AL TRACTOR DE RETROEMPUJE.	

Anexo II, pág.9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 102</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE REMOLQUE PARA VUELO (PUSH BACK)</b>	
CHECK NOSE GEAR STEERING SYSTEM	DIENGAGED
CHECK INTERPHONE FOR CABIN-GROUND COMMUNICATION	AVAILABLE AND IN GOOD CONDITION
CHECK TOW BAR FUSE PINS	IN GOOD CONDITION
CHECK BYPASS PIN	INSTALLED
CONNECT TOW BAR TO NOSE GEAR	CONNECTED
CHECK LOCKING PIN (BALL LOCK PIN) OF THE BAR (IF APPLICABLE)	INSTALLED
CONNECT TOW BAR TO PUSHBACK TRACTOR	CONNECTED
CHECK WING WALKERS	PRESENT AND ACTIVE
VERIFY PUSHBACK PARKING BRAKE	ENGAGED
OBSERVE GSE'S (CONVEYOR, STARTERS, AIR CONDITIONING, CHEMICAL SERVICE, POTABLE WATER, ETC.)	REMOVED
<i>Copia_no_controlada</i>	
CHECK THAT AREA IS FREE FROM OBSTACLES (360 – WALK AROUND)	DONE
CHECK POWER PLANT (GPU)	OFF AND DISCONNECTED
CHECK STAIRS OR GATE	REMOVED
OBSERVE MAIN AND COMPARTMENT DOORS	CLOSED
CHECK BALL LOCK PIN OF THE BAR (IF APPLICABLE) DOUBLE CHECK	INSTALLED
CHECK CONES	REMOVED
REQUEST AIRCRAFT PARKING BRAKE	ACTIVE
REQUEST REMOVAL OF CHOCKS (Chocks on Main Landing Gear MLG only when movement is imminent)	REMOVED
CHECK WING WALKERS	PRESENT AND ACTIVE
RECEIVE TECHNICIAN'S OR CABIN AUTHORIZATION TO START TOWING	DONE
REQUEST REMOVAL OF AIRCRAFT PARKING BRAKE	HECHO
PLACE PUSHBACK TRACTOR GEAR IN DRIVE OR REVERSE, AS APPLICABLE	DONE
BEGIN AIRCRAFT MOVEMENT MAX 3 KM/H	DONE
<b>NOTE: IF AFTER UNHOOKING THE AIRCRAFT HAS WAITED FOR OVER 15 MINUTES TO BE TOWED, BEFORE INITIATING MOVEMENT, CHECK THE PROPER CONNECTION OF THE TOW BAR TO THE PUSHBACK TRACTOR.</b>	

Anexo II, pág.10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 103****PROCEDIMIENTO PARA DESENGANCHAR ZONA DE PARQUEO (INGRESO REMOLCADO O TRASLADO)**

RECIBA SEÑAL DE PARADA DEL TÉCNICO	HECHO
DETENGA EL TRACTOR DE RETROEMPUJE COMPLETAMENTE	DETENIDO
SOLICITE FRENOS DE PARQUEO DEL AVIÓN	PUESTOS
VERIFIQUE CALZOS	PUESTOS
DESENGANCHE LA BARRA DE TRACTOR DE RETROEMPUJE	HECHO
DESENGANCHE LA BARRA DEL AVIÓN	HECHO
RETIRE LENTAMENTE EL TRACTOR DE RETROEMPUJE	HECHO

**NOTA:** SI SE HA UTILIZADO PLANTA PAYMOVER, RECUERDA QUE EL SOP 103 DEBE SER COMPLEMENTADO CON EL SOP 112 PARA LA DESCONEXIÓN DE LA PLANTA

**SOP 103***Copia no controlada***PROCEDIMIENTO PARA DESENGANCHAR ZONA DE PARQUEO (INGRESO REMOLCADO O TRASLADO)**

RECEIVE STOP SIGNAL FROM TECHNICIAN	DONE
STOP THE PUSHBACK TRACTOR COMPLETELY	STOPPED
REQUEST AIRCRAFT'S PARKING BRAKES	ENGAGED
CHECK CHOCKS	ENGAGED
UNHOOK PUSHBACK TOW BAR	DONE
UNHOOK TOW BAR FROM AIRCRAFT	DONE
SLOWLY REMOVE PUSHBACK TRACTOR	DONE

**NOTE:** IF THE PAYMOVER PLANT HAS BEEN USED, REMEMBER THAT SOP 103 MUST BE COMPLETED WITH SOP 112 PLANT DISCONNECTION

Anexo II, pág.11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

SOP 104		
PROCEDIMIENTO DESENGANCHE RAPIDO BARRA (TOWBAR) ZONA DE TAXEO		
ACCIÓN	RESPONSABLE	CONFIRMA
INFORMA SPOT ASIGNADO	ENCARGADO PUSHBACK/COMUNICACIÓN	HECHO
DETENGA EL TRACTOR, DEJANDO LA AERONAVE EN EL SPOT ASIGNADO	CONDUCTOR TRACTOR	DETENIDO
VERIFIQUE FRENOS DE PARQUEO TRACTOR	CONDUCTOR TRACTOR	ACTIVADOS
SOLICITA FRENO DE PARQUEO DEL AVIÓN - PARKING BRAKE.	ENCARGADO PUSHBACK/COMUNICACIÓN	ACTIVADOS
COLOQUE CUÑA EN EL TREN DE NARIZ (15 CM)	SEÑALERO	PUESTA
CONFIRME TRACTOR EN NEUTRO Y LIBERE FRENOS DEL TRACTOR	CONDUCTOR TRACTOR	HECHO
RECIBA CONFIRMACION DE RETIRO DE EQUIPOS Y COMUNICACIÓN DE CABINA	ENCARGADO PUSHBACK/COMUNICACIÓN	HECHIO
AUTORICE RETIRO DE EQUIPOS <i>Copia_no_controlada</i>	ENCARGADO PUSHBACK/COMUNICACIÓN	HECHIO
CONFIRME SEÑAL DE LISTO "OK" PARA RETIRAR EQUIPO	SEÑALERO	HECHO
BAJE RUEDAS DE LA BARRA	SEÑALERO	HECHO
DESASEGURE LA BARRA DEL AVIÓN (TREN DE NARIZ)	SEÑALERO	HECHO
DESENGANCHE LA BARRA DEL TRACTOR	SEÑALERO	HECHO
RETIRE TRACTOR EN REVERSA 1 METRO	CONDUCTOR TRACTOR	HECHO
DESENGANCHE LA BARRA DEL AVIÓN	SEÑALERO	HECHO
ENGANCHE BARRA AL TRACTOR	SEÑALERO	HECHO
RETIRE EL PIN DE SEGURIDAD (BYPASS PIN)	SEÑALERO / ENCARGADO PUSHBACK	HECHO
RETIRE AURICULARES (INTERPHONE)	SEÑALERO / ENCARGADO PUSHBACK	HECHO
RETIRE EL TRACTOR DE RETROEMPUJE EN REVERSA HASTA ZONA SEGURA	CONDUCTOR TRACTOR	HECHO
AUTORIZA RETIRAR CUÑA DE SEGURIDAD	ENCARGADO PUSHBACK/COMUNICACIÓN	HECHO
RETIRE CUÑA DEL TREN DE NARIZ	SEÑALERO	HECHO
MUESTRE EL BYPASS PIN POR EL COSTADO A LA CABINA DE MANDO	SEÑALERO / ENCARGADO PUSHBACK/COMUNICACIÓN	HECHO
SEÑAL TODO LISTO	SEÑALERO	HECHO

Anexo II, pág.12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - Annex II - SOP Standard Operations Procedures

SOP 104		
PROCEDIMIENTO DESENGANCHE RAPIDO BARRA (TOWBAR) ZONA DE TAXEO		
ACTION	PERSON RESPONSIBLE	CONFIRM
REPORT ASSIGNED SPOT	PUSHBACK/COMMUNICATION RESPONSIBLE	DONE
STOP TRACTOR, LEAVING AIRCRAFT AT ASSIGNED SPOT	TRACTOR DRIVER	STOPPED
CHECK TRACTOR PARKING BRAKES	TRACTOR DRIVER	ENGAGED
REPORT AIRCRAFT PARKING BRAKE.	PUSHBACK/COMMUNICATION RESPONSIBLE	ENGAGED
PLACE CHOCKS ON NOSE GEAR (15CM)	SIGNALER	INSERTED
CONFIRM TRACTOR IN NEUTRAL AND RELEASE TRACTOR BRAKES	TRACTOR DRIVER	DONE
RECEIVE CONFIRMATION OF EQUIPMENT REMOVAL AND CABIN COMMUNICATION	PUSHBACK/COMMUNICATION RESPONSIBLE	DONE
AUTHORIZE EQUIPMENT REMOVAL	PUSHBACK/COMMUNICATION RESPONSIBLE	DONE
CONFIRM "OK" SIGNAL FOR EQUIPMENT REMOVAL	SIGNALER	DONE
LOWER WHEELS ON TOW BAR TO RELEASE TENSION	SIGNALER	DONE
UNHOOK TOW BAR FROM AIRCRAFT (NOSE GEAR)	SIGNALER	DONE
DISCONNECT TOW BAR FROM TRACTOR	SIGNALER	DONE
REMOVE PUSHBACK TRACTOR IN REVERSE 1 METER	TRACTOR DRIVER	DONE
DISCONNECT TOW BAR FORM THE AIRCRAFT	SIGNALER	DONE
CONNECT TOW BAR TO PUSHBACK TRACTOR	SIGNALER	DONE
REMOVE SAFETY PIN (BYPASS PIN)	SIGNALER / PUSHBACK RESPONSIBLE	DONE
REMOVE HEADSETS (INTERPHONE)	SIGNALER / PUSHBACK RESPONSIBLE	DONE
REMOVE PUSHBACK TRACTOR IN REVERSE TO SAFETY ZONE	TRACTOR DRIVER	DONE
AUTHORIZE REMOVING CHOCKS	PUSHBACK/COMMUNICATION RESPONSIBLE	DONE
REMOVE CHOCKS FROM NOSE GEAR	SIGNALER	DONE
SHOW BYPASS PIN FROM SIDE TO CABIN	SIGNALER / PUSHBACK RESPONSIBLE	DONE
SIGNAL ALL CLEAR	SIGNALER	DONE

Anexo II, pág.13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 105****PROCEDIMIENTO PARA ACERCAR EL CARRO DE SERVICIO DE BAÑOS O DE AGUA POTABLE AL AVIÓN**

VERIFIQUE HOMBRE GUÍA	A LA VISTA
DETENGASE COMPLETAMENTE COMO MÍNIMO A 5 METROS DE LA AERONAVE	HECHO
ACÉRQUESE LENTAMENTE HASTA LA POSICIÓN EXACTA QUE EL HOMBRE GUÍA LE INDICA (MINIMO 1 METRO AL FUSELAJE)	HECHO
COLOQUE EL FRENO DE PARQUEO	HECHO
VERIFIQUE CALZOS PUESTAS EN LOS DOS LADOS DE LA RUEDA	HECHO

**SOP 105****PROCEDIMIENTO PARA ACERCAR EL CARRO DE SERVICIO DE BAÑOS O DE AGUA POTABLE AL AVIÓN**

CHECK GUIDE MAN	IN SIGHT
COME TO COMPLETE STOP AT LEAST 5 METERS FROM AIRCRAFT	DONE
APPROACH SLOWLY UNTIL THE EXACT POSITION INDICATED BY THE GUIDE MAN (MINIMUM 1 METER FROM FUSELAGE)	DONE
SET PARKING BRAKE	DONE
CHECK CHOCKS INSERTED ON BOTH SIDES OF THE WHEEL	DONE

**SOP 106****PROCEDIMIENTO PARA ACERCAR EL CONVEYOR DEL AVIÓN**

VERIFIQUE RAMPA Y BARANDA EN POSICIÓN TOTALMENTE ABAJO	HECHO
VERIFIQUE HOMBRE GUÍA	A LA VISTA
VERIFIQUE LOS FRENSOS HACIENDO DOS PARADAS ANTES DEL ACERCAMIENTO, LA PRIMERA COMO MINIMO A 5 METROS DE LA AERONAVE.	HECHO
LEVANTE LA RAMPA A UNA ALTURA APROXIMADA DE OPERACIÓN	HECHO
VERIFIQUE REVERSA - NEUTRO - ADELANTE	HECHO
ACÉRQUESE LENTAMENTE HASTA LA POSICIÓN EXACTA QUE EL HOMBRE GUÍA LE INDICA (2 PULGADAS AL FUSELAJE)	HECHO
PRESIONE EL FRENO, COLOQUE EL CAMBIO EN NEUTRO	HECHO
COLOQUE FRENO DE PARQUEO	PUESTO
VERIFIQUE CALZOS PUESTOS EN LOS DOS LADOS DE LA RUEDA	HECHO
SUBA LA BARANDA DE SEGURIDAD	HECHO

Anexo II, pág.14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 106****PROCEDURE TO APPROACH CONVEYOR TO AIRCRAFT**

CHECK RAMP AND RAILS ARE FULLY DOWN	DONE
CHECK FOR THE GUIDE MAN	IN SIGHT
CHECK BRAKES MAKING TWO STOPS BEFORE APPROACH, THE FIRST ONE AT LEAST 5 METERS FROM AIRCRAFT.	DONE
LIFT RAMP TO APPROXIMATE OPERATION HEIGHT.	DONE
CHECK REVERSE – NEUTRAL – DRIVE	DONE
APPROACH SLOWLY UNTIL THE EXACT POSITION INDICATED BY THE GUIDE MAN (2 INCHES FROM FUSELAGE)	DONE
PRESS THE BRAKE, PLACE THE GEAR IN NEUTRAL	DONE
ENGAGE PARKING BRAKE	DONE
CHECK CHOCKS INSERTED ON BOTH SIDES OF THE WHEEL	DONE
LIFT SAFETY RAIL	DONE

*Copia\_no\_controlada*

**SOP 107****PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR EL CONVEYOR DEL AVIÓN**

VERIFIQUE CUAL ES LA BARRA DE ACELERACIÓN DE LA CINTA Y CUAL ES LA BARRA DE CAMBIOS	HECHO
VERIFICA HOMBRE GUÍA	A LA VISTA
COLOQUE EL ACELERADOR DE CINTA A NEUTRO	HECHO
RETIRE CUÑAS DE LOS DOS LADOS DE LA RUEDA	HECHO
BAJE BARANDA DE SEGURIDAD	HECHO
BAJE LA BANDA (VERIFIQUE QUE EL MOVIMIENTO VERTICAL ESTE LIBRE DE TOCAR LA AERONAVE)	HECHO
VERIFIQUE REVERSA - NEUTRO - ADELANTE	HECHO
INICIE MARCHA ATRÁS LENTAMENTE	HECHO
PRESIONE EL FRENO, COLOQUE CAMBIO EN NEUTRO	HECHO
COLOQUE EL FRENO DE PARQUEO	PUESTO
BAJE LA RAMPA COMPLETAMENTE	HECHO
CONTINÚE MARCHA ATRÁS ALEJANDOSE DEL AVIÓN	HECHO
UBIQUE EL VEHÍCULO EN LA ZONA PERMITIDA	HECHO
APAGA EL VEHÍCULO, COLOCA EL FRENO DE MANO	HECHO

Anexo II, pág.15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 107****PROCEDURE TO REMOVE CONVEYOR FROM THE AIRCRAFT**

<i>IDENTIFY THE GEAR OF ACCELERATION OF BAND AND THE GEAR OF CHANGES</i>	<i>DONE</i>
<i>CHECK FOR THE GUIDE MAN</i>	<i>IN SIGHT</i>
<i>SET BAND ACCELERATION GEAR IN NEUTRO</i>	<i>DONE</i>
<i>REMOVE CHOCKS FROM THE TWO SIDES OF WHEEL</i>	<i>DONE</i>
<i>LOWER THE SAFETY RAIL</i>	<i>DONE</i>
<i>LOWER THE CONVEYOR BELT (ENSURE VERTICAL MOVEMENT IS CLEAR OF CONTACTING THE AIRCRAFT)</i>	<i>DONE</i>
<i>CHECK REVERSE – NEUTRAL – DRIVE</i>	<i>DONE</i>
<i>START BACKING UP SLOWLY</i>	<i>DONE</i>
<i>PRESS BRAKE AND SET GEAR IN NEUTRO</i>	<i>DONE</i>
<i>ENGAGE PARKING BRAKE</i>	<i>ENGAGED</i>
<i>LOWER THE RAMP COMPLETELY</i> Copia_no_controlada	<i>DONE</i>
<i>CONTINUE REVERSING AWAY FROM THE AIRCRAFT</i>	<i>DONE</i>
<i>LOCATE THE VEHICLE IN THE AUTHORIZED PARKING AREA</i>	<i>DONE</i>
<i>TURN OFF THE VEHICLE, SET PARKING BRAKE</i>	<i>DONE</i>

Anexo II, pág.16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 108****PROCEDIMIENTO PARA ACERCAR EL CARGADOR AL AVIÓN**

COLOQUE LA PLATAFORMA Y EL PUENTE COMPLETAMENTE ABAJO	HECHO
DETENGASE COMPLETAMENTE COMO MÍNIMO A 5 METROS DE LA AERONAVE	HECHO
VERIFIQUE EL HOMBRE GUÍA (SOLO SI LA VISUAL DEL CONDUCTOR NO ES BUENA)	A LA VISTA
VERIFIQUE LA PUERTA DEL COMPARTIMENTO DE CARGA	ABIERTA
ACÉRQUESE LENTAMENTE A LA PUERTA DE CARGA DEL AVIÓN, A NIVEL DEL PISO DE LA PUERTA DE LA BODEGA	HECHO
COLOQUE EL FRENO DE MANO	PUESTO
SUBA EL PUENTE A SU POSICIÓN INICIAL	HECHO
COLOQUE LA BARRA DE POSICIÓN A NEUTRA	HECHO
BAJE LOS ESTABILIZADORES HIDRÁULICOS	HECHO
BAJE EL PUENTE LENTAMENTE A SU POSICIÓN FINAL	HECHO
INSTALE LAS BARRAS GUÍA	HECHO

Copia no controlada

**SOP 108****PROCEDURE TO APPROACH LOADER TO AIRCRAFT**

PLACE THE PLATFORM AND BRIDGE COMPLETELY DOWN	DONE
COME TO A COMPLETE STOP AT LEAST 5 METERS FROM THE AIRCRAFT	DONE
CHECK FOR THE GUIDE MAN (ONLY IF DRIVER'S VISUAL IS NOT GOOD)	ON SIGHT
CHECK THE CARGO COMPARTMENT DOOR	OPEN
APPROACH SLOWLY TO THE CARGO COMPARTMENT DOOR, AT GROUND LEVEL	DONE
SET PARKING BRAKE	PUESTO
RAISE THE BRIDGE TO ITS INITIAL POSITION	HECHO
SET THE POSITION LEVER TO NEUTRAL	HECHO
LOWER HYDRAULIC STABILIZERS	HECHO
LOWER BRIDGE SLOWLY TO ITS FINAL POSITION	HECHO
INSTALL GUIDE RAILS	HECHO

Anexo II, pág.17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 109****PROCEDIMIENTO DE CONEXIÓN DEL ARRANCADOR NEUMÁTICO AL AVIÓN**

PRECALIENTE EL EQUIPO POR CINCO MINUTOS	HECHO
ENGANCHE EL EQUIPO AL TRACTOR	HECHO
RECIBA SEÑAL PARA ACERCAR ARRANCADOR AL AVIÓN	HECHO
ACERQUE CUIDADOSAMENTE EL ARRANCADOR AL AVIÓN	HECHO
TENGA ESPECIAL CUIDADO CON LOS MOTORES	HECHO
APAGUE EL TRACTOR, COLOQUE LA BARRA EN NEUTRO Y VERIFICA LOS FRENO DE PARQUEO Y/O CALZOS	HECHO
COLOQUE LOS FRENO DE PARQUEO AL ARRANCADOR	PUESTO
DESENGANCHE EL ARRANCADOR	HECHO
COLOQUE LA BOQUILLA EN EL PISO CERCA AL PUERTO DE CONEXIÓN	HECHO
ABRA LA COMPUERTA DE LA BAHIA	HECHO
CONECTE LA MANGUERA	HECHO

Copia no controlada

**SOP 109****PROCEDURE TO CONNECT PNEUMATIC STARTER TO AIRCRAFT**

PREHEAT EQUIPMENT FOR 5 MINUTES	DONE
HOOK EQUIPMENT TO TRACTOR	DONE
RECEIVE SIGNAL TO APPROACH STARTER TO AIRCRAFT	DONE
CAREFULLY APPROACH STARTER TO AIRCRAFT	DONE
BE SPECIALLY CAREFUL WITH ENGINES	DONE
TURN OFF TRACTOR, GEAR IN NEUTRAL AND CHECK PARKING BRAKES AND/OR CHOCKS	DONE
SET STARTER'S PARKING BRAKE	ENGAGED
UNHOOK STARTER	DONE
PLACE NOZZLE ON FLOOR CLOSE TO CONNECTION PORT	DONE
OPEN BAY DOOR	DONE
CONNECT HOSE	DONE

Anexo II, pág.18

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures***SOP 109-A****PROCEDIMIENTO INICIO DE MOTORES EN POSICIÓN**

REALICE EL SOP # 109 (CONEXIÓN DEL ARRANCADOR NEUMATICO AL AVION)	HECHO
	<b>Peligro:</b> <b>EL INICIO DE MOTORES EN POSICIÓN ES DE ALTO RIESGO.</b> <b>EL INGRESO Y LA SALIDA DEBE HACERSE POR LOS CORREDORES SEGUROS DE ACCESO HASTA LAS BAHIAS DEL AVIÓN.</b>
VERIFIQUE AREA DESPEJADA.	HECHO
VERIFIQUE CALZOS PUESTAS TREN NARIZ.	HECHO
VERIFIQUE CALZOS DEL TREN PRINCIPAL RETIRADOS	HECHO
VERIFIQUE POR INTERPHONE CON LA TRIPULACION DE CABINA DE MANDO QUE ESTAN PUESTOS LOS FRENS DE PARQUEO (PARKING BRAKE).	HECHO
CONFIRME POR INTERPHONE CON TRIPULACION DE CABINA DE MANDO CUAL ES EL MOTOR A INICIAR.	HECHO
VERIFIQUE QUE EL ARRANCADOR SE ENCUENTRE AL COSTADO OPUESTO DEL MOTOR A INICIAR.	HECHO
UBIQUE HOMBRES GUIA DE ALA BLOQUEANDO EL PASO VEHICULAR (SI APLICA).	HECHO
VERIFIQUE QUE SE ENCUENTE BIEN ASEGUROADO EL ACOPLE DE LA MANGUERA DEL ARRANCADOR A LA TOMA AL AVION.	HECHO
VERIFICAR QUE LA VALVULA DE SALIDA DE AIRE DEL ARRANCADOR SE ENCUENTRE ABIERTA.	HECHO
RECIBA INFORMACIÓN DE CABINA PARA INICIAR JET-START (INICIAR FLUJO DE PRESIÓN)	HECHO
RECIBA INFORMACIÓN DE CABINA PARA FINALIZAR EL PROCESO (CORTAR FLUJO DE PRESIÓN).	HECHO
CERRAR LA VALVULA DE SALIDA DE AIRE DEL ARRANCADOR.	HECHO
DESCONECTE LA BOQUILLA DE LA BAHIA DEL AVIÓN.	HECHO
CIERRE EL PUERTO DE ENTRADA NEUMÁTICA	HECHO
EFFECTÚE SEÑAL PARA RETIRAR CALZOS DEL TREN DE NARIZ	HECHO

Nota 1: La comunicación Tierra – Cabina durante el encendido de motores y demás acciones de este SOP pueden ser efectuada por personal de mantenimiento o del proveedor de tierra, de acuerdo con el contrato vigente en cada estación.

Anexo II, pág.19

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 109-A</b>	
<b>PROCEDURE TO START ENGINES IN POSITION</b>	
PERFORM SOP #109 (CONNECTING PNEUMATIC STARTER TO AIRCRAFT)	DONE
	<b>WARNING:</b> <b>STARTING ENGINES IN POSITION IS A HIGH-RISK PROCEDURE</b> <b>THE ENTRY AND EXIT MUST BE DONE THROUGH THE SAFE ACCESS CORRIDORS TO THE AIRCRAFT BAYS</b>
CHECK AREA IS CLEAR	DONE
CHECK CHOCKS INSERTED IN NOSE GEAR	DONE
CHECK MAIN GEAR CHOCKS REMOVED	DONE
VERIFY VIA INTERPHONE WITH FLIGHT CREW THAT PARKING BRAKES ARE SET.	DONE
CONFIRM WITH TECHNICIAN THROUGH INTERPHONE WITH FLIGHT CREW WHICH ENGINE TO START.	DONE
<i>Copia no controlada</i>	
CHECK THAT THE STARTER IS ON THE OPPOSITE SIDE OF THE ENGINE BEING STARTED	DONE
USE WING GUIDE PERSON TO BLOCK VEHICULAR TRANSIT (IF APPLICABLE).	DONE
CHECK THAT THE STARTER HOSE CONNECTION IS SECURE.	DONE
CHECK THAT THE AIR OUTPUT VALVE OF THE STARTER IS OPEN.	DONE
RECEIVE SIGNAL FROM MAINTENANCE TECHNICIAN TO BEGIN JET START	DONE
RECEIVE SIGNAL FROM MAINTENANCE TECHNICIAN TO END PROCEDURE (CUT PRESSURE FLOW)	DONE
CLOSE AIR OUTPUT VALVE ON STARTER	DONE
DISCONNECT NOZZLE FROM AIRCRAFT BAY	DONE
CLOSE PNEUMATIC INPUT PORT	DONE
RECEIVE SIGNAL FROM MAINTENANCE TECHNICIAN TO REMOVE CHOCKS FROM NOSE GEAR	DONE

Anexo II, pág.20

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 110****PROCEDIMIENTO DE DESCONEXION DEL ARRANCADOR NEUMATICO AL AVIÓN**

RECOJA LA MANGUERA ORDENADAMENTE	HECHO
RETIRECE CON PRECAUCION LO MAS ALEJADO POSIBLE DEL MOTOR ENCENDIDO	HECHO
UBIQUE EL ARRANCADOR EN LA ZONA DE PARQUEO AUTORIZADO	HECHO
APAGUE EL ARRANCADOR	HECHO

**SOP 110****PROCEDURE TO DISCONNECT PNEUMATIC STARTER FROM AIRCRAFT**

COIL HOSE IN AN ORDERLY FASHION	DONE
WALK AWAY CAUTIOUSLY AS FAR AS POSSIBLE FROM RUNNING ENGINE	DONE
LOCATE THE STARTER AT THE AUTHORIZED PARKING ZONE	DONE
TURN STARTER OFF	DONE

Copia\_no\_controlada

**SOP 111****PROCEDIMIENTO PARA CONECTAR LA PLANTA ELÉCTRICA (GPU) AL AVIÓN**

ENCIENDA LA PLANTA ANTES DE USARLA (5 MINUTOS ANTES)	HECHO
ENGANCHE LA PLANTA AL TRACTOR	HECHO
RECIBA SEÑAL PARA ACERCAR LA PLANTA AL AVIÓN	HECHO
ACERQUE LA PLANTA AL PUNTO DE CONEXIÓN DEL AVIÓN SIN ENTRAR EN EL DIAMANTE DE SEGURIDAD	HECHO
ACTIVE FRENO DE PARQUEO Y APAGUE EL TRACTOR	HECHO
ACTIVE FRENO DE PARQUEO Y/O CALZOS A LA PLANTA	HECHO
DESENGANCHE LA PLANTA DEL TRACTOR	HECHO
RETIRE EL TRACTOR LENTAMENTE Y PARQUEELO EN EL AREA ASIGNADA FUERA DEL DIAMANTE DE SEGURIDAD	HECHO
ASEGURE EL CONECTOR CON LA CORREA AL AVION	HECHO
AJUSTE EL CONECTOR AL PUERTO DEL RECEPTÁCULO DEL AVIÓN (EXTERNAL POWER)	HECHO
ACTIVE EL PASO DE CORRIENTE PARA CADA CONECTOR	HECHO
VERIFIQUE QUE LA PLANTA ESTA ALIMENTADO DE CORRIENTE AL AVION	HECHO
RETIRE EL TRACTOR LENTAMENTE	HECHO

Anexo II, pág.21

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 111****PROCEDURE TO CONNECT POWER PLANT (GPU) TO AIRCRAFT**

TURN ON THE PLANT BEFORE USING (5 MINUTES BEFORE)	DONE
HOOK THE PLANT TO THE TRACTOR	DONE
RECEIVE SIGNAL TO APPROACH PLANT TO AIRCRAFT	DONE
APPROACH PLANT TO CONNECTION POINT WITHOUT ENTERING THE SECURITY DIAMOND	DONE
SET PARKING BRAKE ON THE TRACTOR AND TURN IT OFF	DONE
ENGAGE PARKING BRAKE AND/OR CHOCKS TO THE GPU	DONE
UNHOOK PLANT FROM TRACTOR	DONE
SLOWLY REMOVE TRACTOR AND PARK IT IN THE ASSIGNED AREA OUTSIDE THE SAFETY DIAMOND	DONE
SECURE THE CONNECTOR WITH THE STRAP TO THE AIRCRAFT	DONE
ADJUST CONNECTOR TO EXTERNAL POWER PORT (EXT PWR)	DONE
ACTIVATE CURRENT TO EACH CONNECTOR	DONE
CHECK THAT THE PLANT IS FEEDING CURRENT TO THE AIRCRAFT	DONE
REMOVE TRACTOR SLOWLY	DONE

*Copia no controlada*

Anexo II, pág.22

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 112****PROCEDIMIENTOS PARA DESCONECTAR LA PLANTA ELÉCTRICA AL AVIÓN**

RECIBA SEÑAL DEL TÉCNICO PARA DESCONECTAR LA PLANTA	HECHO
APAGUE LA PLANTA	HECHO
DESCONECTE EL CABLE DEL PUERTO DE LA EXTERNAL POWER (EXT PWR) Y EL GANCHO SOPORTE	HECHO
RECOJA EL CABLE ORDENADAMENTE	HECHO
ACERQUE EL TRACTOR A LA PLANTA	HECHO
APAGUE Y COLOCA EL FRENO DE MANO AL TRACTOR	HECHO
ENGANCHE LA BARRA DE LA PLANTA AL TRACTOR	HECHO
RETIRE EL FRENO DE MANO DE LA PLANTA	HECHO
RETÍRESE LENTAMENTE DEL AREA DE SEGURIDAD	HECHO
UBIQUE LA PLANTA EN EL SITIO DE PARQUEO AUTORIZADO	HECHO
PONGA FRENO DE PARQUEO A LA PLANTA	HECHO

Copia\_no\_controlada

**SOP 112****PROCEDURE TO DISCONNECT POWER PLANT TO AIRCRAFT**

RECEIVE SIGNAL FROM TECHNICIAN TO DISCONNECT PLANT	DONE
TURN PLANT OFF	DONE
DISCONNECT CABLE FROM THE EXTERNAL POWER PORT (EXT PWR) AND SUPPORT HOOK	DONE
COIL CABLE IN ORDERLY FASHION	DONE
APPROACH TRACTOR TO PLANT	DONE
SET PARKING BRAKE ON TRACTOR AND TURN IT OFF	DONE
HOOK PLANT'S TOW BAR TO TRACTOR	DONE
DISENGAGE PLANT'S PARKING BRAKE	DONE
MOVE SLOWLY AWAY TO SAFETY ZONE	DONE
LOCATE PLANT IN THE AUTHORIZED PARKING AREA	DONE
SET PLANT'S PARKING BREAK	DONE

Anexo II, pág.23

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 113****PROCEDIMIENTOS PARA RETIRAR EL CARRO QUÍMICO O CARRO DE AGUA POTABLE DEL AVIÓN**

RECOJA LAS MANGUERAS ORDENADAMENTE	HECHO
RETIRE CALZOS DE LA RUEDA	HECHO
INICIE MARCHA ADELANTE LENTAMENTE Y ALEJSE DEL AVIÓN.	HECHO
ESTACIONE EL CARRO EN EL SITIO DE PARQUEO AUTORIZADO	HECHO
APAGUE EL VEHÍCULO, PONGA FRENO DE MANO	HECHO

**SOP 113****PROCEDURE TO REMOVE CHEMICAL OR POTABLE WATER VEHICLES FROM AIRCRAFT**

COIL CABLE IN ORDERLY FASHION	DONE
REMOVE CHOCKS FROM WHEELS      Copia_no_controlada	DONE
START DRIVING FORWARD SLOWLY AND AWAY FROM AIRCRAFT	DONE
PARK VEHICLE IN AUTHORIZED PARKING AREA	DONE
TURN VEHICLE OFF, ENGAGE PARKING BRAKE	DONE

Anexo II, pág.24

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

SOP 114	
PROCEDIMIENTOS PARA ACERCAR EL CARRO ESCALERA AL AVIÓN	
	<b>Peligro:</b> RECUERDE ESTA PROHIBIDO ACERCAR O RETIRAR LA ESCALERA CUANDO LA PUERTA DEL AVIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA
RECOJA EL FOD DE LA ESCALERA	HECHO
<b>VERIFIQUE PUERTA DEL AVIÓN CERRADA</b>	HECHO
MUEVA EL PANEL DESLIZANTE SUPERIOR IZQUIERDO TOTALMENTE ATRÁS	HECHO
RECOJA EL PRIMER PELDAÑO DE LA ESCALERA (SI APLICA)	HECHO
RETRACTE COMPLETAMENTE LA ESCALERA	HECHO
DETENGASE COMPLETAMENTE COMO MÍNIMO A 5 METROS DE LA AERONAVE.	HECHO
EXTIENDA LA ESCALERA HASTA UNA ALTURA APROXIMADA DE OPERACIÓN DE ACUERDO A LAS MARCAS IDENTIFICADA EN LA ESCALERA, ANTES DEL TRINQUETE.	HECHO
ACÉRQUESE LENTAMENTE HASTA LA POSICIÓN EXACTA QUE EL HOMBRE GUÍA LE INDIQUE ( 2 PULGADAS AL FUSELAJE). <i>Copia no controlada</i>	HECHO
<b>NOTA:</b> PARA BOENIG 787 / AIRBUS 330-200/300 EN PROCESOS DE MANTENIMIENTO O SERVICIOS EN TIERRA DEJA LA ALTURA DE 30 CM AL BORDE INFERIOR DE LA PUERTA.	HECHO
DETENGASE COMPLETAMENTE Y COLOQUE EL CAMBIO EN NEUTRO O PARQUEO	HECHO
BAJE LOS ESTABILIZADORES HIDRÁULICOS	HECHO
APAGUE EL VEHÍCULO Y PONGA FRENO DE MANO	HECHO
<b>NOTA:</b> EN OPERACIONES NOCTURNAS, MANTENGA ABIERTO EL SWITCH PARA ACTIVAR LAS LUCES.	HECHO
EXTIENDA EL PRIMER PELDAÑO (SI APLICA)	HECHO
INDIQUE POR EL VISOR CON LA MANO, CON EL PULGAR EXTENDIDO HACIA ARRIBA Y LOS DEMAS DEDOS RECOGIDOS INDICANDO (SEÑAL DE OK) QUE EL EQUIPO SE ENCUENTRA BIEN UBICADO, COMPLETAMENTE FRENADO Y LIBRE DE OBSTACULOS.	HECHO
AJUSTE EL PANEL DESLIZANTE HASTA LA POSICIÓN MÁS CERCANA A LA PUERTA ABIERTA SIN TOCARLA	HECHO

Anexo II, pág.25

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 114</b>	
<b>PROCEDURE TO APPROACH STAIRS VEHICLE TO AIRCRAFT</b>	
	<b>NOTE:</b> <b>REMEMBER THAT APPROACHING OR REMOVING STAIRS WHEN THE AIRCRAFT'S DOOR IS OPEN IS FORBIDDEN.</b>
<b>REMOVE FOD FROM STAIRS</b>	<b>DONE</b>
<b>CHECK THAT AIRCRAFT'S DOOR IS CLOSED</b>	<b>DONE</b>
<b>MOVE THE UPPER LEFT SLIDING PANEL TO THE BACK</b>	<b>DONE</b>
<b>PICK UP THE STAIR'S FIRST STEP (IF APPLICABLE)</b>	<b>DONE</b>
<b>FULLY RETRACT THE STAIRS</b>	<b>DONE</b>
<b>COME TO A COMPLETE STOP AT LEAST 5 METERS FROM AIRCRAFT.</b>	<b>DONE</b>
<b>EXTEND THE STAIRS TO AN APPROXIMATE OPERATION HEIGHT ACCORDING TO THE MARKING ON THE STAIRS, BEFORE PAWL</b>	<b>DONE</b>
<b>APPROACH SLOWLY TO THE EXACT POSITION INDICATED BY THE GUIDE MAN (2 INCHES FROM FUSELAGE).</b>	<b>DONE</b>
<b><u>NOTE:</u> FOR BOEING 787 / AIRBUS 330-200/300 DURING MAINTENANCE OR SERVICE PROCESSES ON THE GROUND, LEAVE AT 30 CM FROM LOWER DOOR BORDER</b>	
<b>COME TO A COMPLETE STOP AND PUT GEAR IN NEUTRAL OR PARKING</b>	<b>DONE</b>
<b>LOWER HYDRAULIC STABILIZERS</b>	<b>DONE</b>
<b>TURN VEHICLE OFF AND ENGAGE PARKING BRAKE</b>	<b>DONE</b>
<b><u>NOTE:</u> DURING NIGHT OPERATION KEEP SWITCH OPEN TO TURN ON LIGHTS</b>	
<b>EXTEND FIRST STEP (IF APPLICABLE)</b>	<b>DONE</b>
<b>INDICATE THROUGH THE VISOR WITH HAND, EXTENDED THUMB UP AND ALL OTHER FINGERS NOT EXTENDED (OK SIGN) THAT THE EQUIPMENT IS POSITIONED PROPERLY, FULLY BRAKED AND FREE FROM OBSTACLES.</b>	<b>DONE</b>
<b>ADJUST SLIDING PANEL TO THE CLOSEST POSITION TO THE DOOR WITHOUT TOUCHING IT</b>	<b>DONE</b>

Anexo II, pág.26

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures***SOP 114-A****PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR EL CARRO ESCALERA DEL AVIÓN****Peligro:**

RECUERDE ESTA PROHIBIDO ACERCAR O RETIRAR LA ESCALERA CUANDO LA PUERTA DEL AVIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA

<b>VERIFIQUE PUERTA DEL AVIÓN CERRADA</b>	HECHO
VERIFIQUE LA ALTURA DE LA ESCALERA ANTES DE EFECTUAR CUALQUIER MOVIMIENTO	HECHO
MUEVA EL PANEL DESLIZANTE IZQUIERDO TOTALMENTE ATRÁS	HECHO
RECOJA EL PRIMER PELDAÑO DE LA ESCALERA (SI APlica)	HECHO
<b>VERIFIQUE HOMBRE GUÍA</b>	A LA VISTA
COLOQUE EL CAMBIO EN NEUTRO O PARQUEO	HECHO
SUBA LOS ESTABILIZADORES HIDRÁULICOS	HECHO
INICIE LENTAMENTE MARCHA ATRÁS APPROX. 5m	HECHO
DETENGASE COMPLETAMENTE, Y COLOQUE LA BARRA EN NEUTRO	HECHO
RETRACTE COMPLETAMENTE LA ESCALERA	HECHO
RETÍRESE LENTAMENTE LA ZONA DE SEGURIDAD	HECHO
EFFECTUE EL SOP 1	HECHO

**SOP 114-A****PROCEDURE TO REMOVE STAIRS VEHICLE TO AIRCRAFT****NOTE:**

*REMEMBER THAT APPROACHING OR REMOVING STAIRS WHEN THE AIRCRAFT'S DOOR IS OPEN IS FORBIDDEN.*

<b>CHECK THAT AIRCRAFT'S DOOR IS CLOSED</b>	DONE
VERIFY THE HEIGHT OF THE STAIRS BEFORE MOVING	DONE
MOVE LEFT PANEL FULLY BACK	DONE
FOLD UP FIRST STEP OF STAIRS (IF APPLICABLE)	DONE
<b>CHECK GUIDE MAN</b>	IN SIGHT
SET GEAR TO NEUTRAL OR PARK	DONE
ELEVATE HYDRAULIC STABILIZERS	DONE
START SLOW REVERSE APPROX. 5M	DONE
STOP COMPLETELY AND SET GEAR TO NEUTRAL	DONE
FULLY RETRACT STAIRS	DONE
REMOVE YOURSELF COMPLETELY FROM SAFETY ZONE	DONE
PERFORM SOP 1	DONE

Anexo II, pág.27

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 115****PROCEDIMIENTOS PARA ACERCAR LA ESCALERA DE TIRO / BANCO DE TRABAJO AL AVIÓN****Peligro:**

**RECUERDE ESTA PROHIBIDO ACERCAR O RETIRAR LA ESCALERA / BANCO CUANDO LA PUERTA DEL AVIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA**

REVISE PREVIAMENTE LAS CONDICIONES DE SUELO O DEL PISO DONDE SE DEBE UBICAR EL BANCO DE TRABAJO O LA ESCALERA DE TIRO (HUECOS, DESNIVELES, ENTRE OTRAS).	HECHO
VERIFIQUE QUE LOS ESCALONES SE ENCUENTREN LIBRES DE CONTAMINACION (DERRAMES)	HECHO
PREVIO A LA UTILIZACION RECOJA EL FOD DE LA ESCALERA	HECHO
REVISE EL ESTADO GENERAL DEL BANCO DE TRABAJO O ESCALERA DE TIRO (SOLDADURAS, ESTADO DE ESCALERAS, ESTADO DE LA PLATAFORMA, CONDICIONES OPERATIVAS, FUGAS, ENTRE OTRAS)	HECHO
VERIFIQUE QUE LOS ESCALONES, COMO LAS BARANDAS Y SU PROTECTOR DE GOMA/HULE SE ENCUENTREN EN BUEN ESTADO PARA PREVENIR DAÑOS	HECHO
UBIQUE LA ESCALERA COMPLETAMENTE POR FUERA DEL AREA DE SEGURIDAD HASTA EL INGRESO DE LA AERONAVE (SI ES TRASLADADA LA ESCALERA/BANCO CON TRACTOR, RECUERDE NO INGRESAR AL DIAMANTE DE SEGURIDAD).	HECHO
AVIÓN PARQUEADO, LUZ ANTICOLISIÓN APAGADA Y AERONAVE ASEGURADA, PROCEDA A ACOPLAR LA ESCALERA/BANCO DE TRABAJO.	HECHO
<b>VERIFIQUE PUERTA DEL AVIÓN CERRADA</b>	HECHO
LA ESCALERA DEBE ESTAR A UNA ALTURA APROXIMADA DE OPERACIÓN DE ACUERDO A LAS MARCAS IDENTIFICADAS EN LA MISMA, Y TIPO DE AERONAVE. (1 ESCALÓN ABAJO DEL MARCO DE LA PUERTA - TOLERANCIA DE FLUCTUACIÓN DE ALTURAS DE LA AERONAVE POR TANQUEO, CARGUE Y ABORDAJE)	HECHO
<b>HOMBRE GUÍA A LA VISTA</b>	A LA VISTA
ACÉRQUE LA ESCALERA/BANCO DE FORMA MANUAL (EMPUJADA) LENTAMENTE, HASTA LA POSICIÓN EXACTA QUE EL HOMBRE GUÍA LE INDIQUE.	HECHO
DETENGA COMPLETAMENTE A 2 PULGADAS DEL FUSELAJE	HECHO
VERIFIQUE QUE LA ESCALERA ESTE BIEN POSICIONADA CON RESPECTO AL FUSELAJE Y BAJE LOS ESTABILIZADORES HIDRÁULICOS (INSTALE CUÑAS SI EL EQUIPO LO REQUIERE)	HECHO
MUEVA EL PANEL DESLIZANTE SUPERIOR IZQUIERDO TOTALMENTE ATRÁS	HECHO
INDIQUE POR EL VISOR DE LA PUERTA CON LA MANO (PULGAR EXTENDIDO HACIA ARRIBA Y LOS DEMAS DEDOS RECOGIDOS INDICANDO - SEÑAL DE OK) QUE EL EQUIPO SE ENCUENTRA BIEN UBICADO, COMPLETAMENTE FRENADO Y LIBRE DE OBSTACULOS.	HECHO
AJUSTE EL PANEL DESLIZANTE HASTA LA POSICIÓN MÁS CERCANA A LA PUERTA ABIERTA SIN TOCARLA	HECHO

Anexo II, pág.28

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - Annex II - SOP Standard Operations Procedures

<b>SOP 115</b>	
<b>PROCEDURE TO APPROACH STEPS / WORK BENCH TO AIRCRAFT</b>	
	<b>NOTE:</b> REMEMBER THAT APPROACHING OR REMOVING STEPS / WORK BENCH WHEN THE AIRCRAFT'S DOOR IS OPEN IS FORBIDDEN.
CHECK GROUND CONDITIONS WHERE THE BENCH OR STAIRS WILL BE PLACED (HOLES, SLOPES, AMON OTHERS)	DONE
CHECK THAT STEPS ARE FREE FROM CONTAMINATION (SPILLS)	DONE
BEFORE USING, REMOVE FOD FROM STAIRS	DONE
CHECK THE GENERAL CONDITION OF THE BENCH OR STEPS (SOLDERING, CONDITION OF STEPS, PLATFORM, OPERATIONAL CONDITIONS, LEAKS, AMONG OTHERS)	DONE
CHECK THAT STEPS, RAILS AND RUBBER PROTECTORS ARE IN GOOD CONDITION TO AVOID DAMAGES	DONE
PLACE THE STEPS OUTSIDE THE SAFETY ZONE UP TO THE AIRCRAFT'S ENTRANCE. (IF TRANSPORTED USING TRACTOR, DO NOT ENTER SECURITY DIAMOND)	DONE
AIRCRAFT PARKED, ANTI-COLLISION LIGHT OFF AND AIRCRAFT SECURED. PROCEED TO CONNECT WORK BENCH / STEPS	DONE
<b>CHECK THAT AIRCRAFT'S DOOR IS CLOSED</b>	DONE
THE STEPS MUST BE AT AN APPROXIMATE OPERATION HEIGHT ACCORDING TO THE MARKINGS AND TYPE OF AIRCRAFT (1 STEP BELOW THE DOORFRAME – TOLERANCE FOR HEIGHT FLUCTUATION DUE TO FUELING, LOADING, UNLOADING)	DONE
<b>GUIDE MAN IN SIGHT</b>	IN SIGHT
APPROACH THE STEPS / BENCH (PUSHED) SLOWLY TO THE EXACT POSITION INDICATED BY THE GUIDE MAN.	DONE
COME TO A COMPLETE STOP 2 INCHES FROM FUSELAGE.	DONE
CHECK THAT THE STEPS ARE PROPERLY POSITIONED IN RELATION TO THE FUSELAGE AND LOWER HYDRAULIC STABILIZERS (INSTALL CHOCKS IF NECESSARY)	DONE
MOVE THE UPPER LEFT SLIDING PANEL BACK.	DONE
INDICATE THROUGH THE VISOR WITH HAND, EXTENDED THUMB UP AND ALL OTHER FINGERS NOT EXTENDED (OK SIGN) THAT THE EQUIPMENT IS POSITIONED PROPERLY, FULLY BRAKED AND FREE FROM OBSTACLES.	DONE
ADJUST SLIDING PANEL TO CLOSEST POSITION TO THE DOOR WITHOUT TOUCHING	DONE

Anexo II, pág.29

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 115-A****PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR LA ESCALERA DE TIRO / BANCO DE TRABAJO DEL AVIÓN****Peligro:**

RECUERDE ESTA PROHIBIDO ACERCAR O RETIRAR LA ESCALERA / BANCO CUANDO LA PUERTA DEL AVIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA

<b>VERIFIQUE PUERTA DEL AVIÓN CERRADA</b>	HECHO
VERIFIQUE LA ALTURA DE LA ESCALERA ANTES DE EFECTUAR CUALQUIER MOVIMIENTO	HECHO
MUEVA EL PANEL DESLIZANTE TOTALMENTE ATRÁS	HECHO
<b>VERIFIQUE HOMBRE GUÍA</b>	A LA VISTA
SUBA LOS ESTABILIZADORES HIDRÁULICOS	HECHO
RETIRE CUÑAS DEL EQUIPO (SI APLICA)	HECHO
INICIE DE FORMA MANUAL Y LENTAMENTE HACIA ATRÁS EL MOVIMIENTO DE LA ESCALERA 5 METROS HASTA QUEDAR FUERA DE LA ZONA DE SEGURIDAD	HECHO
UBIQUE LA ESCALERA DE TIRO/BANCO EN LA ZONA ASIGNADA DE PARQUEO (EPA), SI ES REQUERIDO UN TRASLADO, UTILICE TRACTOR PARA SU UBICACIÓN	HECHO
DETENGASE COMPLETAMENTE, ASEGURO EL EQUIPO (BAJE LOS ESTABILIZADORES Y COLOQUE CUÑAS SI APLICA)	HECHO

**SOP 115-A****PROCEDURE TO REMOVE STEPS / WORK BENCH TO AIRCRAFT****NOTE:**

REMEMBER THAT APPROACHING OR REMOVING STEPS / WORK BENCH WHEN THE AIRCRAFT'S DOOR IS OPEN IS FORBIDDEN.

<b>CHECK THAT AIRCRAFT'S DOOR IS CLOSED</b>	DONE
VERIFY THE HEIGHT OF THE STEPS BEFORE MOVING	DONE
MOVE THE SLIDING PANEL BACK	DONE
<b>CHECK GUIDE MAN DONE</b>	DONE
ELEVATE HYDRAULIC STABILIZERS	DONE
REMOVE CHOCKS (IF APPLICABLE)	DONE
MANUALLY AND SLOWLY MOVE THE STEPS BACK 5 METERS UNTIL OUTSIDE SAFETY ZONE	DONE
LOCATE THE BENCH / STEPS IN THE ASSIGNED PARKING ZONE (EPA). IF TRANSFER REQUIRED, USE TRACTOR.	DONE
COME TO A COMPLETE STOP, SECURE EQUIPMENT (LOWER STABILIZERS AND PLACE CHOCKS)	DONE

Anexo II, pág.30

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 201</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECIBO DEL VUELO / BRIEFING</b>	
VERIFIQUE LA MATRÍCULA ANTES DE LA LLEGADA DEL AVIÓN	HECHO
SOLICITE Y/O RECLAME INFORMACION DE TELEX DE VUELO LLEGANDO (LBM)	HECHO
REALICE EL BRIEFING CON EL GRUPO DE TRABAJO	HECHO
VERIFIQUE QUE LA ZONA DE PARQUEO ESTÁ LIBRE DE OBSTÁCULOS, FOD Y EQUIPOS DE RAMPA	HECHO
VERIFIQUE QUE EL JETWAY ESTÉ COMPLETAMENTE RETRACTADO (ESCALERA DE TIRO EN POSICIÓN SEGURA)	HECHO
RECOJA EL FOD Y DEPÓSITOLO CORRECTAMENTE	HECHO
UBIQUE EL EQUIPO DE TIERRA EN LA ZONA ASIGNADA (SOP 01)	HECHO
UBIQUE EL EQUIPO DE TIERRA NECESARIO CON BASE EN EL MARSHALLING POR FLOTA	HECHO
IDENTIFÍQUE, ASIGNE Y ALISTE LOS PUNTAS DE ALA	HECHO

<b>Copia no controlada</b>	
<b>PROCEDURE TO RECEIVE FLIGHT / BRIEFING</b>	
CHECK REGISTRATION BEFORE ARRIVAL OF AIRCRAFT	DONE
REQUEST AND/OR CLAIM INFORMATION FROM TELEX OF FLIGHT ARRIVING (LBM, BRS report)	DONE
PERFORM BRIEFING WITH WORK TEAM	DONE
CHECK THE PARKING AREA IS FREE FROM OBSTACLES, FOD AND RAMP EQUIPMENT	DONE
CHECK THE JETWAY IS FULLY RETRACTED (STAIRS IN POSITION, PICK UP FOD AND DISPOSE APPROPRIATELY)	DONE
PICK UP THE FOD AND DEPOSIT IT PROPERLY	DONE
LOCATE GROUND EQUIPMENT AT ASSIGNED ZONE (SOP 01)	DONE
LOCATE NECESSARY GROUND EQUIPMENT ACCORDING TO FLEET MARSHALLING	DONE
IDENTIFY, ASSIGN AND PREPARE WING GUIDE PERSON	DONE

<b>SOP 202</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECIBO DEL VUELO / PRE - ARRIBO</b>	
ENCIENDE LA PLANTA (SOP 111)	HECHO
UBIQUE LOS PUNTAS DE ALA	HECHO
VERIFIQUE QUE LA ZONA DE PARQUEO CONTINÚA LIBRE DE OBSTÁCULOS	HECHO
UBIQUESE EN EL PUNTO DE LA RAMPA DONDE EL PILOTO LO TENGA SIEMPRE A LA VISTA	HECHO

Anexo II, pág.31

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

**SOP 202****PROCEDURE TO RECEIVE FLIGHT / PRE-ARRIVAL**

TURN ON PLANT (SOP 111)	DONE
LOCATE WING GUIDE PERSON	DONE
CHECK THAT THE PARKING AREA IS STILL FREE FROM OBSTACLES	DONE
LOCATE YOURSELF AT A POINT IN THE RAMP WHERE THE PILOT CAN SEE YOU	DONE

**SOP 203****PROCEDIMIENTO PARA RECIBO DEL VUELO / ASEGURAMIENTO DEL AVIÓN**

REALICE LAS SEÑALES IATA DE PARQUEO	HECHO
VERIFIQUE COLOCACION DE CUÑAS	HECHO
REALICE SEÑALES DE CUÑAS INSTALADAS	HECHO
VERIFIQUE COLOCACION DE PLANTA (GPU) <i>Copia no controlada</i>	HECHO
REALICE SEÑALES DE PLANTA PUESTA	HECHO
VERIFIQUE MOTORES APAGADOS Y BEACOM LIGHT APAGADA	HECHO
EFFECTÚE EL WALK ARROUND (360).	HECHO
<b>NOTA:</b> SI ENCUENTRA GOLPES EN LA AERONAVE, REPÓRTELOS	HECHO
AUTORICE EL INGRESO DEL EQUIPO NECESARIO	HECHO

**SOP 203****PROCEDURE TO RECEIVE FLIGHT / SECURING**

PERFORM IATA PARKING SIGNALS	DONE
CHECK CHOCK PLACEMENT	DONE
MAKE CHOCKS INSERTED SIGNAL	DONE
CHECK PLANT CONDITION (GPU)	DONE
MAKE PLANT CONNECTED SIGNALS	DONE
CHECK ENGINES OFF AND BEACON LIGHT OFF	DONE
PERFORM WALK AROUND (360)	DONE
<b>NOTE: IF YOU NOTICE BUMPS, REPORT THEM.</b>	DONE
AUTHORIZE ENTRANCE OF NECESSARY EQUIPMENT	DONE

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 204</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DEL TRÁNSITO – TURN AROUND</b>	
VERIFIQUE EL HOMBRE GUÍA	A LA VISTA
ACERQUE ESCALERA DE DESEMBARQUE (SI APLICA)	HECHO
VERIFIQUE EL HOMBRE GUÍA	A LA VISTA
ACERQUE EL CONVEYOR DE FORMA SEGURA (SOP 106)	HECHO
VERIFIQUE EL TRACTOR DE EQUIPAJES	HECHO
SUPERVISE EL DESCARGUE	HECHO
NOTIFIQUE NOVEDADES / REPORTE DE DISCREPACIAS DEL CARGUE	HECHO
CONTROLE TIEMPOS Y PRIORIDADES DE ENTREGA DE EQUIPAJE	HECHO
VERIFIQUE BODEGAS VACIAS	HECHO
SUPERVISE SERVICIO DE BAÑOS Y AGUA POTABLE (SOP 105 Y 113)	HECHO
SOLICITE INFORMACION DEL DESPACHO PARA EL CARGUE (LIR) Y TANQUEO / ABASTECIMIENTO	HECHO
DIRECCIONE Y DISTRIBUYA PRIORIDADES DE CARGUE <i>Copia no controlada</i>	HECHO
SUPERVISE EL CARGUE	HECHO
COORDINA EL ABORDAJE DE VIAJEROS	HECHO
CONFIRME CON SALAS, SELECCIÓN DE EQUIPAJES Y EL DESPACHO EL DATO DE PIEZAS DE EQUIPAJES PARA EL VUELO	HECHO
DICTE FINALES AL CCD Y TELEX	HECHO
VERIFIQUE EL LIMITE DE CARGADO (2 PULGADAS) Y POSTURA DE MALLAS	HECHO
COORDINE RETIRO DE EQUIPO DEL DIAMANTE Y ZONA DE SEGURIDAD	HECHO
VERIFIQUE EL HOMBRE GUÍA	A LA VISTA
RETIRE LA ESCALERA O VERIFIQUE QUE EL JET-WAY ESTE RETRACTADO	HECHO
VERIFIQUE EL HOMBRE GUÍA	A LA VISTA
AUTORICE EL CIERRE DE PUERTAS	HECHO

Anexo II, pág.33

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 204</b>	
<b>PROCEDURE FOR TURN AROUND</b>	
CHECK GUIDE MAN	IN SIGHT
APPROACH BOARDING STAIRS (IF APPLICABLE)	DONE
CHECK GUIDE MAN	IN SIGHT
APPROACH CONVEYOR SAFELY (SOP 106)	DONE
CHECK BAGGAGE TRACTOR	DONE
SUPERVISE UNLOADING	DONE
NOTIFY EVENTS / REPORT LOAD DISCREPANCIES	DONE
CONTROL BAGGAGE TIMES AND PRIORITIES	DONE
CHECK EMPTY COMPARTMENTS	DONE
SUPERVISE LAVATORY AND POTABLE WATER SERVICES (SOP 105 AND 113)	DONE
REQUEST DISPATCH INFORMATION FOR LOADING (LIR) AND FUELING <i>Copia no controlada</i>	DONE
DIRECT AND DISTRIBUTE LOADING PRIORITIES	DONE
SUPERVISE LOADING	DONE
COORDINATE PASSENGER BOARDING	DONE
CONFIRM GATES, BAGGAGE SELECTION AND CCD INFORMATION OF BAGGAGE PIECES FOR FLIGHT	DONE
DICTATE FINALS TO CCD AND TELEX	DONE
CHECK THE LOAD LIMIT (2 INCHES) AND NETS	DONE
COORDINATE WITHDRAWAL FROM SECURITY DIAMOND AND SAFETY ZONE	DONE
CHECK GUIDE MAN	IN SIGHT
REMOVE STAIRS OR VERIFY JETWAY IS RETRACTED	DONE
CHECK GUIDE MAN	IN SIGHT
AUTHORIZE DOOR CLOSING	DONE

Anexo II, pág.34

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo II SOP Procedimientos Estándar de Operación - *Annex II - SOP Standard Operations Procedures*

<b>SOP 205</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DEL VUELO</b>	
VERIFIQUE QUE EL TRACTOR DE RETROEMPUJE ESTÉ ENGANCHADO	HECHO
VERIFIQUE PUNTAS DE ALA EN POSICION PARA EL REMOLQUE (PUSH BACK)	HECHO
VERIFIQUE QUE TODAS LAS PUERTAS DEL AVIÓN SE ENCUENTRAN CERRADAS	HECHO
CUMPLA CON EL ITINERARIO DEL VUELO	HECHO
ACOMPAÑE EL AVIÓN EN EL REMOLQUE POR EL LADO MÁS COMPLICADO	HECHO
VERIFIQUE DESENGANCHE DE LA BARRA	HECHO
INFORME HORA DE SALIDA AL LIDER TERMINAL Y A CONTROL VUELOS (SI APLICA)	HECHO
ORDENE Y GESTIONE ACOMODACION DE EQUIPO	HECHO
REALICE FOD EN LA POSICIÓN Y EN LOS EQUIPOS	HECHO
CONCILIE Y DICTE DEMORA A CONTROL VUELOS (SI APLICA)	HECHO

<b>Copia_rSOP205trolada</b>	
<b>PROCEDURE FOR FLIGHT DEPARTURE</b>	
CHECK THE PUSHBACK TRACTOR IS HOOKED	DONE
CHECK WING GUIDE PERSON IN POSITION FOR PUSHBACK	DONE
CHECK ALL DOORS ARE CLOSED	DONE
MEET FLIGHT ITINERARY	DONE
ACCOMPANY THE AIRCRAFT DURING TOWING THROUGH COMPLICATED AREAS	DONE
CHECK TOW BAR UNHOOKED	DONE
CHECK DEPARTURE TIME WITH TERMINAL LEADER AND FLIGHT CONTROL (IF APPLICABLE)	DONE
ORDER AND MANAGE TEAM ACCOMMODATION	DONE
CHECK FOD IN POSITION AND EQUIPMENT	DONE
RECONCILE AND DICTATE DELAYS TO FLIGHT CONTROL (IF APPLICABLE)	DONE

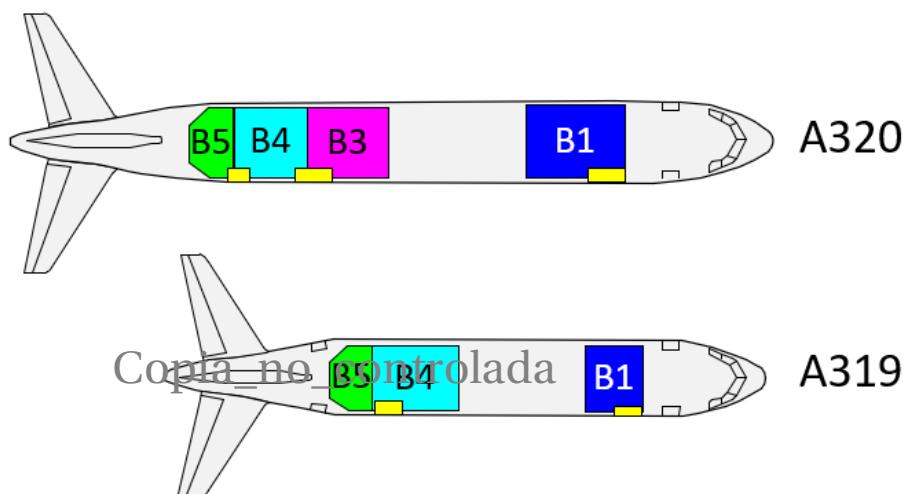
FIN DE SECCIÓN

Anexo II, pág.35

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo III Identificación Bodegas por Flota - *Annex III Compartment Location by Fleet***III IDENTIFICACIÓN BODEGAS POR FLOTA – COMPARTMENT LOCATION BY FLEET**(GRH 1.6.4 ii)

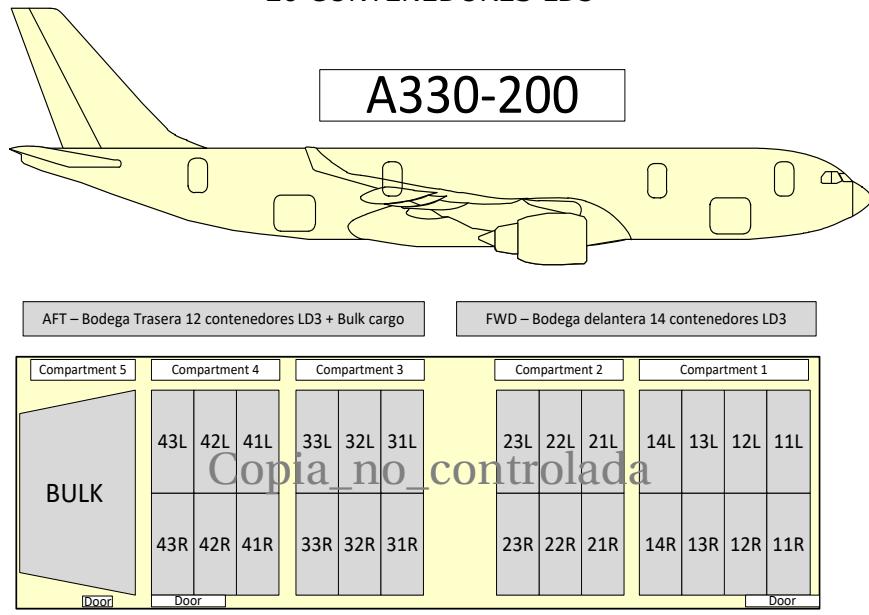
A continuación, se describe la identificación y ubicación de las bodegas de carga de las aeronaves. *The identification and location of aircraft cargo holds is described below.*

**III.1 AIRBUS A319/A320 (CEO Y NEO)**

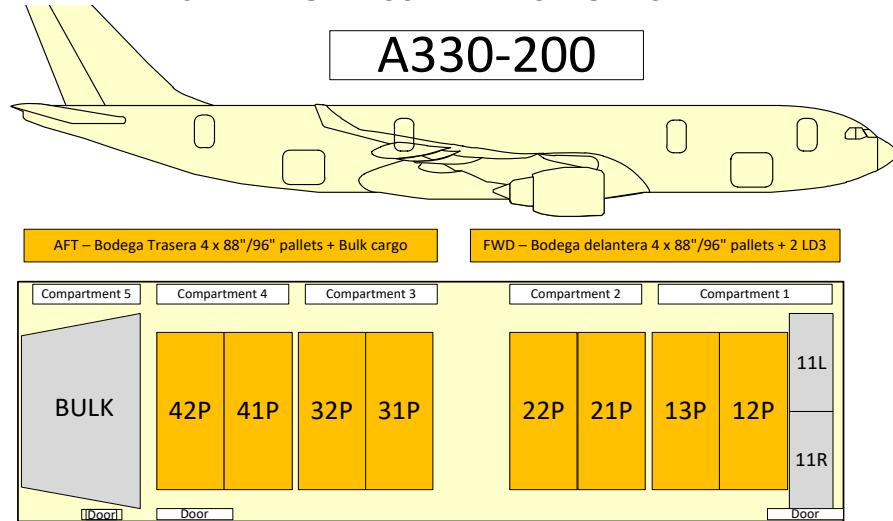
Tipo Avión A/C type	Bodega / Bin	Bodega 5 Bulk	Bodega 4 Bin 4	Bodega 3 Bin 3	Bodega 2 Bin 2	Bodega 1 Bin 1
A320 Capacity	Capacidad Kg	1497	2110	2427		3402
	Capacidad lb	3300	4652	5350		7500
	Piezas / baggages	50	70	80		115
A319 Capacity	Capacidad Kg	1497	3021			2268
	Capacidad lb	3300	6658			5000
	Piezas / baggages	50	100			75

Anexo III Identificación Bodegas por Flota - *Annex III Compartment Location by Fleet***III.2 AIRBUS A330-200**CONFIGURACIÓN CONTENEDORES – *ULD (AKE) CONFIGURATION*

26 CONTENEDORES LD3

CONFIGURACIÓN CARGA – *CARGO CONFIGURATION*

8 PALLETS + 2 CONTENEDORES LD3

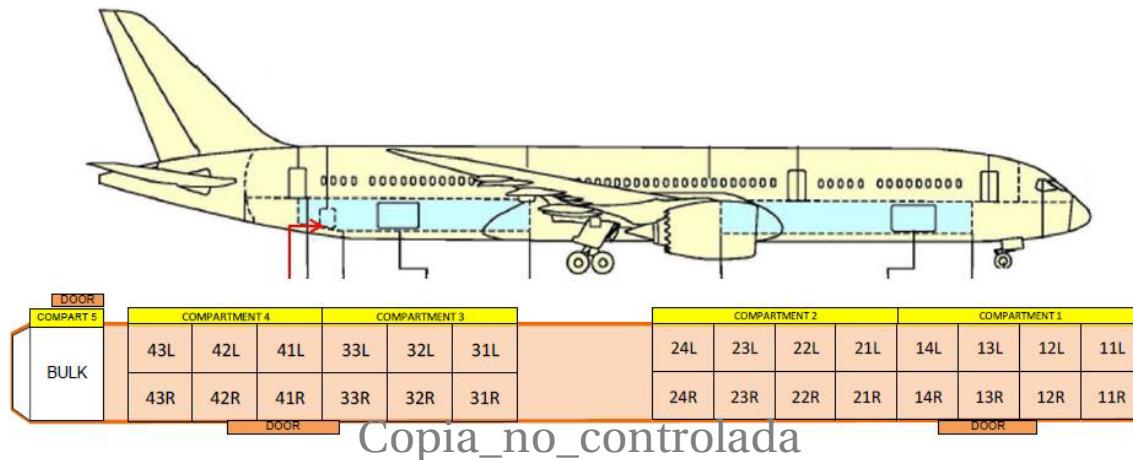


Anexo III Identificación Bodegas por Flota - *Annex III Compartment Location by Fleet*

### III.3 BOEING 787 – 800

#### CONFIGURACIÓN CONTENEDORES – *ULD (AKE) CONFIGURATION*

28 CONTENEDORES LD3



#### CONFIGURACIÓN CARGA– CARGO CONFIGURATION

9 PALLETS



FIN DE SECCIÓN

Anexo III, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo IV Especificaciones Funcionales de Tractores de Retroempuje –  
*Annex IV Functional Specifications for towing Tractors***IV ESPECIFICACIONES FUNCIONALES DE TRACTORES DE RETROEMPUJE - *FUNCTIONAL SPECIFICATIONS FOR A TOWING TRACTORS***

**NOTA - NOTE:** APLICA PARA REMOLQUE DE AERONAVE EN TREN DE NARIZ CON TRACTOR Y BARRA DE REMOLQUE O TRACTOR SIN BARRA TOWBARLESS. *APLIES FOR TOWING TRACTORS WITH TOW BAR OR TOWBARLESS.*

Esta especificación describe los requisitos funcionales para un tractor capaz de empujar y / o remolcar aviones comerciales, junto con una barra de remolque. *This specification describes the functional requirements for a tractor that can push and/or tow commercial aircraft, with a tow bar.*

El estándar AHM 955 contiene cinco categorías de tractores definidos de acuerdo con el peso máximo de la aeronave: *The AHM 955 Standard contains five categories of tractors defined according to their maximum aircraft weight:*

Categoría - <i>Category 1</i>	Aeronave con peso menor a 50.000 kg (110,000 lb). <i>Aircraft weighing less than 50.000 kg (110,000 lb.)</i>
Categoría - <i>Category 2</i>	Aeronave con peso menor a 150.000 kg (330,690 lb). <i>Aircraft weighing less than 150.000 kg (330,690 lb.)</i> <b>Copia no controlada</b>
Categoría - <i>Category 3</i>	Aeronave con peso menor a 260.000 kg (573,196 lb). <i>Aircraft weighing less than 260.000 kg (573,196 lb.)</i>
Categoría - <i>Category 4</i>	Aeronave con peso menor a 400.000 kg (881,600 lb). <i>Aircraft weighing less than 400.000 kg (881,600 lb.)</i>
Categoría - <i>Category 5</i>	Aeronave con peso mayor a 400.000 kg (881,600 lb). <i>Aircraft weighing more than 400.000 kg (881,600 lb.)</i>

Avión - Aircraft	Categoría - Category
A32S-NEO	CT2
A330-200	CT3
B787	CT3

**MOVILIDAD DEL TRACTOR - *TRACTOR MOBILITY***

El tractor debe ser capaz de una velocidad de desplazamiento mínima de 25 km / h (15.5 mph) sin carga útil, y una carga completa (remolque), velocidad de 12 km / h (7.5 mph). *The tractor must be capable of moving at a minimum speed of 25 km/h (15.5mph) without useful cargo and at 12 km / h (7.5 mpg) with a full load (towing).*

El radio de giro debe mantenerse al mínimo. *The turning radius must be minimal.*

Se requiere una operación de empuje / tracción sin sacudidas cuando la aeronave está conectada. *A smooth towing / pushing operation is required when the aircraft is connected.*

Anexo IV Especificaciones Funcionales de Tractores de Retroempuje –  
*Annex IV Functional Specifications for towing Tractors***CATEGORIAS DEL TRACTOR – *TRACTOR CATEGORIES***

El peso recomendado del tractor en todas las condiciones climáticas para cada categoría según se define en las 5 categorías arriba será: *The recommended weight of the tractor for all weather conditions for each category defined above will be:*

Nota: Las recomendaciones del fabricante de la aeronave deben ser consideradas. *The aircraft manufacturer recommendations should be considered.*

Categoría 1	4 000 kg (8,800 lb)
Categoría 2	12 000 kg (26,455 lb)
Categoría 3	18 000 kg (39,683 lb)
Categoría 4	40 000 kg (88,184 lb) (cuatro ruedas motrices obligatorias - <i>Mandatory four wheel drive</i> )
Categoría 5	60 000 kg (132,240 lb) (cuatro ruedas motrices obligatorias - <i>Mandatory four wheel drive</i> ).

Copia\_no\_controlada

**RESUMEN CRUCE CATEGORIAS DE AERONAVE VERSUS PESO TRACTOR*****SUMMARY OF AIRCRAFT CATEGORIES VERSUS TRACTOR WEIGHT***

Categoría - <i>Category</i>	Peso del avión – <i>Aircraft weight</i>		Peso Tractor (kg/lb) - <i>Tow Tractor weight (kg/lb)</i>
	Menor de (kg) – <i>Less than (kg)</i>	Menor de (lb) – <i>Less than (lb)</i>	
CT1	50.000	110.000	4.000 / 8,800
CT2	150.000	330.690	12.000 / 26,455
CT3	260.000	573.196	18.000 / 39,683
CT4	400.000	881.600	40.000 / 88,184
CT5	Mayor - <i>More than</i> 400.000	Mayor de – <i>More than</i> 881.600	60.000 / 132,240

**Nota - Note:** Para el remolque de aeronaves con Towbarless se deben considerar las recomendaciones de fabricantes de las aeronaves y las especificaciones particulares de cada fabricante de equipo, quien establece el tipo máximo de aeronave para el cual el equipo ha sido diseñado. *When towing aircraft towbarless manufacturer recommendations for aircraft and the specific recommendations of the manufacturer of each equipment must be considered, which establish the maximum type of aircraft for which the equipment was designed.*

FIN DE SECCIÓN

Anexo IV, pág.2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents***V.1 LOADING INSTRUCTION REPORT (LIR) – CABINA ANGOSTA – NARROW BODY**

Se emite automáticamente desde el sistema Flight Management (FM) y puede ser impreso o electrónico. El formato automatizado es similar para toda la flota cabina angosta A32S (A319/A320), indicando tantas secciones (CPT) como compartimentos (3 para A319, 4 para A320 y 5 para A330 y B787) Adicional, se mostrará una sección más al utilizar el CPT 0 para reflejar: Pet in Cabin o Cabin Baggage. *Automatically issued from the Flight Management (FM) system and can be printed or electronic. The automated format is similar for the entire narrow-body fleet A32S (A319/A320), indicating as many sections (CPT) as compartments (3 for A319, 4 for A320, and 5 for A330 and B787). Additionally, an extra section will be displayed when using CPT 0 to reflect: Pet in Cabin or Cabin Baggage.*

LOADING INSTRUCTION/REPORT	PREPARED BY RAUL CAMILO SANTOEDNO	1
ALL WEIGHTS IN KG		2
(4)		3
5) FROM/TO FLIGHT A/C REG	VERSION	6)
6) BOG BAQ AV8489 N724AV	GATE TARMAC	7)
7) A320-214S	DATE	8)
8) 260CT21	TIME	9)
9) 1543		
10) BAG Y 138 C 88 M 98		
11) JOINING SPECS: SEE SUMMARY		
12) TRANSIT SPECS: SEE SUMMARY		
RELOADS:		
13) LOADING INSTRUCTION	ACTUAL	
14) PCECES	WEIGHT	
CPT 1 MAX 03402		
:1	:	
:ONLOAD: BAQ BY R/	:	
:	1634/89PCS*	
:SPEC: NONE	:	
:REPORT:	CPT 1 TOTAL:	
CPT 2 MAX 02426		
:3	:	
:ONLOAD: BAQ C/88 M/98	:	
:SPEC: PEF	:	
:REPORT:	CPT 2 TOTAL:	
CPT 3 MAX 02110		
:4	:	
:NO FIT	:	
:		
	CPT 3 TOTAL:	
CPT 4 MAX 01497		
:5	:	
:NO FIT	:	
:		
	CPT 4 TOTAL:	
CPT 5 MAX 01497		
:5	:	
:NO FIT	:	
:		
	CPT 5 TOTAL:	

*Copia\_no\_controlada*

LOCN	JOIN/TRAN	DEST	CAT	IMP	PCS	WEIGHT	T1	AMB	14)
3	JOIN	BAQ	C	PEF	6	88			15)
SI LOAD IN CPTS	0/0	1/1634	3/186	4/0	5/0				999069421322
CHECKED BAGGAGE	PIECES	BAQ	1/Y/89						
BAQ FRE	88	BAG	1634	POS		98			
BAG WEIGHTS USED	BAQ Y18.4								

PREPARED BY RAUL CAMILO/SANTOS MANJARES 1 4973 16)  
LICENCE DPA 1021675280  
SERVICE WEIGHT ADJUSTMENT WEIGHT/INDEX  
ADD  
BAQ POTABLE WATER 17) 75 0.2-  
THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE  
INSTRUCTIONS AND THE DEVIATIONS SHOWN ON THIS REPORT  
THE CONTAINER, PALLETS AND BULK  
LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS.  
SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSABLE FOR  
LOADING: ..... 18)  
NAME: .....  
SIGNATURE FOR RAMP AGENT TRANSFERRING DATA SHEET:  
19)  
NAME: .....  
NAME: .....

**EXPLICACIÓN: EXPLANATION:****1. LOADING INSTRUCTION/REPORT *LOADING INSTRUCTION/REPORT***

Nombre del documento que corresponde a una orden o instrucción de cargue. *Name of the document corresponding to a loading order or instruction.*

**2. PREPARED BY *PREPARED BY***

Nombre del Despachador que elabora el cargue. *Name of the Dispatcher who prepares the loading.*

**3. EDNO 1 *EDNO 1***

Número de edición del cargue (para este caso es la edición número 1). *Edition number of the loading (in this case, it is edition number 1).*

**4. ALL WEIGHTS IN KG *ALL WEIGHTS IN KG***

Todos los pesos en el documento LIR se encuentran en la unidad de kg. *All weights in the LIR document are in kilograms.*

**5. FROM/TO FLIGHT BOG- SAL AVXXX *FROM/TO FLIGHT BOG- SAL AVXXX***

Origen, destino y número de vuelo. Origin, destination, and flight number.

**6. A/C REG (NXXAV) *A/C REG (NXXAV)***

Anexo V, pág.1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

Registro o matrícula de la aeronave. *Aircraft registration.*

**7. VERSION (A320-251N) *VERSION (A320-251N)***

Versión y serie de la aeronave. Aircraft version and series.

**8. GATE TARMAC GATE TARMAC**

Posición de la Aeronave en plataforma. *Aircraft position on the apron.*

**9. DATE/ TIME *DATE/ TIME***

DATE (23OCT18), día, mes y año de elaboración del cargue. *DATE (23OCT18): day, month, and year of the loading preparation.*

TIME (14:23), hora local de la estación en que se imprime el documento. *TIME (14:23): local time of the station where the document is printed.*

**10. BGA C12 Y125 C7 M540 B1967 *BGA C12 Y125 C7 M540 B1967***

BGA Destino. *BGA Destination.*

C12 y 125C, clase ejecutiva y clase económica. *C12 and 125C: Business class and Economy class.*

C7C: Carga 7, valor en kg de la carga a bordo. *C7C Cargo 7 weight value in kilograms of the cargo on board.*

M540 M: correo 540, valor en kg del correo. *M540 M: Mail 540, weight value in kilograms of the mail.*

B1967: B, Equipaje local. *B1967: B, Local baggage.*

**11. JOINING SPECS: SEE SUMMARY (Conexiones y resumen del cargue). *JOINING SPECS: SEE SUMMARY (connections and loading resume)***

TRANSIT SPECS: Especificaciones y detalle del tránsito. *TRANSIT SPECS: Specifications and details of the transit.*

**12. ACTUAL PIECES WEIGHT:** Número de piezas y peso actual. Ejemplo: ACTUAL/PIECES7/WEIGHT. *ACTUAL PIECES WEIGHT Number of pieces and actual weight. Example: ACTUAL/PIECES7/WEIGHT.*

**13. LOADING INSTRUCTION:** Instrucciones de cómo debe ir cargada la aeronave por bodegas (CPT 1, CPT2, etc, MAX Máximo peso permitido. *LOADING INSTRUCTION Instructions on how the aircraft should be loaded by compartments (CPT 1, CPT2, etc., MAX Maximum permissible weight).*

**14. SI SPECIAL LOAD/DANGEROUS GOODS:** Información de mercancías especiales o peligrosas. *SI SPECIAL LOAD/DANGEROUS GOODS*

**15. LOAD IN CPTS 0/0 1/794 3/540 4/0 5/0 *LOAD IN CPTS 0/0 1/794 3/540 4/0 5/0***

BAG WEIGHTS USED C18 B15.1 *BAG WEIGHTS USED C18 B15.1*

0/0 pasajeros en ejecutiva 0 pasajeros en económica 0. *0/0 passengers in business class 0 passengers in economy class 0.*

CHECKED BAGGAGE PIECES BGA 1/C/23/Y/103/. *CHECKED BAGGAGE PIECES BGA 1/C/23/Y/103/.*

Número de piezas de equipaje por bodega. *Number of checked baggage pieces per hold.*

**16. PREPARED BY:** Nombre del Despachador y licencia **PREPARED BY: Name of the Dispatcher and license number.**

Anexo V, pág.2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

17. **POTABLE WATER:** Cantidad de agua potable **POTABLE WATER:** *Quantity of potable water.*

18. **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO** **CERTIFICATE OF COMPLIANCE**

En esta sección se certifica que la aeronave ha sido cargada cumpliendo con las instrucciones generadas por el Centro de Despacho (Preparado por: Nombre del despachador y número de licencia). *This section certifies that the aircraft has been loaded in compliance with the instructions generated by the Dispatch Center (Prepared by: Dispatcher's name and license number).*

Toda la carga ha sido asegurada de acuerdo con las instrucciones de la compañía. *All cargo has been secured according to the company's instructions.*

Se incluyen los campos para la firma y nombre del responsable del cargado de la aeronave. *Fields for the signature and name of the aircraft loading responsible person are included.*

Se incluye los campos para la firma y nombre de la persona que transfiere los datos al Centro de Despacho, en las estaciones que se maneja Agente de Operaciones, en las estaciones donde directamente el encargado del cargado entrega la información directamente al despacho, esta sección no se requiere completar. *Fields for the signature and name of the person transferring the data to the Dispatch Center are included. In stations where the Operations Agent handles the data transfer directly to dispatch, this section does not need to be completed.*

Este documento puede ser visualizado en versión digital vigente en el aplicativo de FM Mobile en la sección documentos. Aplica en las estaciones donde se implemente el aplicativo. *This document can be viewed in digital version in the FM Mobile application under the documents section. Applies to stations where the application is implemented.*

Copia no controlada

Anexo V, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*Ejemplo LIR Flota Cabina Ancha    Example LIR Wide-Body Fleet.

① LOADING INSTRUCTION/REPORT PREPARED BY DIEGO URREGO HERNEDNO  
 ② ALL WEIGHTS IN KG  
 ③ 2  
 ④ FROM/TO FLIGHT A/C REG VERSION GATE TARMAC DATE TIME  
 ⑤ BOG MAD AV026 N780AV 8788 ⑥ ⑦ ⑧ 260CT21 1516  
 ⑨ PLANNED JOINING LOAD  
 ⑩ MAD 10 C 27 Y 204 C 2774 M 0 B 5364  
 ⑪ JOINING SPECS SEE SUMMARY  
 TRANSIT SPECS SEE SUMMARY  
 RELOADS:  
 ⑫ ACTUAL  
 ⑬ LOADING INSTRUCTION  
 \*\*\*\*  
 CPT 1A MAX 12096 B  
 C:11P :  
 :NO FIT :  
 : :  
 : :  
 :13L AKE0538AV D :13R AKE0990AV :D  
 :ONLOAD: MAD X/68E :ONLOAD: MAD C/290 :0  
 :SPEC: NONE :SPEC: NONE :0  
 :REPORT: :REPORT: R  
 :14L AKE0159AV :14R AKE0288AV :  
 :ONLOAD: MAD X/69 :ONLOAD: MAD X/69 :  
 :SPEC: NONE :SPEC: NONE :  
 :REPORT: :REPORT: CPT 1 TOTAL: F  
 \*\*\*\*  
 CPT 2 MAX 13418  
 :21P PMC20349QT :  
 :ONLOAD: MAD C/1171 :  
 :SPEC: NONE :  
 :REPORT: :  
 :22P PMC14806QT :  
 :ONLOAD: MAD C/1276 :  
 :SPEC: PEF PEF :  
 :REPORT: :CPT 2 TOTAL:  
 \*\*\*\*  
 CPT 3 MAX 10244  
 :31L AKE0632AV :31R AKE0559AV :  
 :ONLOAD: MAD BY/ :ONLOAD: MAD BY/ :  
 : 735/36PCS\* : 734/36PCS\* :  
 :SPEC: NONE :SPEC: NONE :  
 :REPORT: :REPORT: :  
 :32L AKE0383AV :32R AKE0628AV :  
 :ONLOAD: MAD BY/ :ONLOAD: MAD BY/ :  
 : 420/19PCS\* : 753/37PCS\* :  
 :SPEC: NONE :SPEC: NONE :  
 :REPORT: :REPORT: CPT 3 TOTAL:  
 \*\*\*\*  
 CPT 4 MAX 08888  
 :41L AKE0266AV :41R AKE0495AV :D  
 :ONLOAD: MAD BC/ :ONLOAD: MAD BC/ :I 0  
 : 230/9PCS\* : 623/31PCS\* : 0  
 :SPEC: NONE :BY/ :R  
 :REPORT: :37/2PCS\* :  
 \*\*\*\*  
 ⑯ PREPARED BY DIEGO/URREGO HERNANDEZ 1 3673  
 LICENCE DPA 80120106  
 SERVICE WEIGHT ADJUSTMENT WEIGHT/INDEX  
 ADD  
 ⑰ MAD POTABLE WATER 680 2.5  
 MAD KIT CONFORT 124 0.4  
 THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE  
 INSTRUCTIONS AND THE DEVIATIONS SHOWN ON THIS REPORT  
 THE CONTAINER / PALLETS AND BULK  
 LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS.  
 SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSABLE FOR  
 LOADING: .....  
 NAME: .....  
 SIGNATURE FOR RAMP AGENT TRANSFERRING DATA SHEET:  
 .....  
 NAME: .....  
 Copia no controlada

**EXPLICACIÓN: EXPLANATION:****1. LOADING INSTRUCTION/REPORT    LOADING INSTRUCTION/REPORT**

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

Nombre del documento que corresponde a una orden o instrucción de cargue. *Name of the document corresponding to a loading order or instruction.*

**2. PREPARED BY *PREPARED BY***

Nombre del Despachador que elabora el Cargue. *Name of the Dispatcher who prepares the loading.*

**3. EDNO 1 *EDNO 1***

Número de edición del cargue (para este caso es la edición número 1). *Edition number of the loading (for this case, it is edition number 1).*

**4. ALL WEIGHTS IN KG *ALL WEIGHTS IN KG***

Todos los pesos en el documento LIR se encuentran en la unidad de kg. *All weights in the LIR document are in kilograms.*

**5. FROM/TO FLIGHT *FROM/TO FLIGHT***

Origen, destino y número de vuelo. *Origin, destination, and flight number.*

**6. A/C REG (N780AV) *A/C REG (N780AV)***

Registro o matrícula de la aeronave. *Aircraft registration or identification.*

**7. VERSION (B788) *VERSION (B788)***

Versión y serie de la aeronave. *Aircraft version and series.*

**8. GATE TARMAC GATE TARMAC**

Posición de la Aeronave en plataforma. *Aircraft position on the platform.*

**9. DATE/ TIME *DATE/ TIME***

DATE (26NOV18), día, mes y año de elaboración del cargue. *DATE (26NOV18), day, month, and year of loading preparation.*

TIME (15:11) Hora local de la estación en que se imprime el documento. *TIME (15:11) Local time of the station where the document is printed.*

**10. LAX C12 Y125 C7 M540 B1967 *LAX C12 Y125 C7 M540 B1967***

LAX Destino. *Destination LAX.*

C28 y 212C, clase ejecutiva y clase económica. *C28 and 212C, business class and economy class.*

C9127C, valor en kg de la carga a bordo. M0M, valor en kg del correo. *C9127C, weight in kilograms of the onboard cargo. M0M, weight in kilograms of mail.*

B3951B, equipaje local. *B3951B, local baggage.*

**11. JOINING SPECS: SEE SUMMARY:** Conexiones y resumen del cargue. *JOINING SPECS: SEE SUMMARY: Connections and loading resume.*

**TRANSIT SPECS SEE SUMMARY:** Especificaciones y detalle del tránsito. *TRANSIT SPECS SEE SUMMARY: Specifications and transit details.*

**12. ACTUAL PIECES WEIGHT:** Número de piezas y peso actual. *ACTUAL PIECES WEIGHT: Number of pieces and actual weight.*

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

**13. LOADING INSTRUCTION:** Instrucciones de cómo debe ir cargada la aeronave por bodegas: **LOADING INSTRUCTION:** *Instructions on how the aircraft should be loaded by compartments:*

- A. Nombre del compartimento. *Compartment name.*
- B. Capacidad máxima de peso por compartimento. *Maximum weight capacity per compartment.*
- C. Posición de Pallet dentro del compartimento. Cada compartimiento y posición están indicadas por las letras L; Izquierda y R: Derecha. Las posiciones con carga se indicarán con la letra P (22P, 42P, etc). *Pallet position within the compartment. Each compartment and position are indicated by the letters L: Left and R: Right. Positions with cargo will be indicated with the letter P (22P, 42P, etc.).*
- D. Código del equipo en la posición. *Equipment code in the position.*
- E. Destino del pallet o AKE, tipo de carga o equipaje y especificación del tipo de carga si aplica. *Destination of the pallet or AKE, type of cargo or baggage, and specification of the type of cargo if applicable.*
- F. Valor total del peso en el compartimento. *Total weight value in the compartment.*
- G. Posición de AKE y número de este. Cada posición con contenedor está indicada por las letras L; Izquierda y R: Derecha (32L, 32R, 33L, 33R, etc). *AKE position and number. Each container position is indicated by the letters L: Left and R: Right (32L, 32R, 33L, 33R, etc.).*
- H. Destino, código y tipo de carga o equipaje que contiene con dato en peso o piezas si es equipaje. *Destination, code, and type of cargo or baggage it contains with weight or piece data if it is baggage.*
- I. Información de la ubicación de las puertas. *Information about door locations.*
- J. Número asignado para el compartimento a granel (Bulk). *Assigned number for bulk compartment (Bulk).*

**14. SPECIAL LOAD/DANGEROUS GOODS SPECIAL LOAD/DANGEROUS GOODS**

Información de mercancías especiales o peligrosas. *Information on special or dangerous goods.*

**15. LOAD IN CPTS 0/0 1/1933 2/3504 3/3967 4/3170 5/504 LOAD IN CPTS 0/0 1/1933 2/3504 3/3967 4/3170 5/504**

BAG WEIGHTS USED Y16 T13.5 C18 *BAG WEIGHTS USED Y16 T13.5 C18*

0/0 pasajeros en ejecutiva 0 pasajeros en económica 0. *0/0 passengers in business class 0 passengers in economy class 0.*

CHECKED BAGGAGE PIECES BGA LAX 3/Y/8 4/C/22/Y/141/T/8 5/C/3/Y/28. *CHECKED BAGGAGE PIECES BGA LAX 3/Y/8 4/C/22/Y/141/T/8 5/C/3/Y/28.*

Número de piezas de equipaje por bodega. Number of baggage pieces per compartment.

**16. PREPARED BY:** Nombre del Despachador y licencia. **PREPARED BY:** *Name of the Dispatcher and license.*

**17. POTABLE WATER:** Información sobre los pesos incluidos de agua y Kit Confort. **POTABLE WATER:** *Information about included water and Comfort Kit weights.*

**18. CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO COMPLIANCE CERTIFICATE**

En esta sección se certifica que la aeronave ha sido cargada cumpliendo con las instrucciones generadas por el Centro de Despacho (Preparado por: Nombre del despachador y número de licencia). *This section certifies that the aircraft has been loaded in compliance with the instructions generated by the Dispatch Center (Prepared by: Dispatcher's name and license number).*

Anexo V, pág.6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

Toda la carga ha sido asegurada de acuerdo con las instrucciones de la compañía. *All cargo has been secured according to company instructions.*

Se incluyen los campos para la firma y nombre del responsable del cargado de la aeronave. *Fields for the signature and name of the responsible person for aircraft loading are included.*

Se incluye los campos para la firma y nombre de la persona que transfiere los datos al Centro de Despacho (agente de operaciones), en las estaciones donde directamente el encargado del cargado entrega la información directamente al despacho, esta sección no se requiere completar. *Fields for the signature and name of the person transferring data to the Dispatch Center (operations agent) are included. In stations where the loading officer directly delivers the information to dispatch, this section does not need to be completed.*

Este documento puede ser visualizado en versión digital vigente en el aplicativo de FM Mobile en la sección documentos. Aplica en las estaciones donde se implemente el aplicativo. *This document can be viewed in its current digital version in the FM Mobile application under the documents section. Applicable in stations where the application is implemented.*

## V.2 ORDEN DE CARGUE MANUAL AVIANCA - *AVIANCA MANUAL LOADING ORDER*

En caso de presentarse una contingencia donde no sea posible utilizar el sistema Amadeus para la generación de un LIR de acuerdo con el procedimiento, las siguientes órdenes de carga manual serán las utilizadas para dar la instrucción de cargado al personal de Operaciones Terrestres. *In the event of a contingency where it is not possible to use the Amadeus system to generate a LIR according to the procedure, the following manual loading orders will be used to instruct Ground Operations personnel.*

Avianca		FR_NE0505_07 ORDEN DE CARGE MANUAL				Fecha de Revisión: 07/02/2020	Rev.: 05
ALL WEIGHTS IN KILOS (TODOS LOS PESOS EN KILOS)						LOADING INSTRUCTION	
AIRPORT (APTO)	FLIGHT No. VLN No.	DATE FECHA	AIC REG. HK	VERSION Configuración	PREPARED BY: PREPARADO POR:		
						FWD	AFT
CPT Compt.	MAX WT PESO MAXIMO	OFF CARGA BAJADA	TRANSIT EN TRANSITO	ON AT THIS AIRPORT CARGA EMBARCADA EN ESTE AEROPUERTO	DEVIATIONS +/- VARIACIONES +/-		
1							
2							
3							
4							
5							
SPECIAL INSTRUCTIONS INSTRUCCIONES ESPECIALES				This aircraft has been loaded in accordance with these instructions except for the deviations indicated. The load has been secured in accordance with company regulations.  Este avión ha sido cargado de acuerdo a estas instrucciones excepto con las variaciones indicadas. La carga ha sido asegurada según las regulaciones de la compañía.  Loading Supervisor or Person responsible for loading  Supervisor de carga o persona responsable del cargue			

### EXPLICACIÓN *EXPLANATION*

1. Todos los pesos en kg. *All weights in kg.*

Anexo V, pág. 7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

2. Aeropuerto de origen, número de vuelo, fecha, matrícula del avión, configuración y elaborado por:. *Origin airport, flight number, date, aircraft registration, configuration, and prepared by:*
3. Diagrama de configuración de las bodegas en el avión. *Cargo bay configuration diagram in the aircraft.*
4. Distribución de la carga indicando número del compartimento. *Cargo distribution indicating compartment number.*
5. Peso máximo. *Maximum weight.*
6. Carga bajada. *Offloaded cargo.*
7. Carga en tránsito. *Transit cargo.*
8. Carga local. *Local cargo.*
9. Variaciones. *Variations.*
10. Instrucciones especiales. *Special instructions.*
11. Número de la versión de la orden de cargue. *Version number of the loading order.*
12. Acuerdos y compromisos del despachador y supervisor de rampa, para que el cargue del avión, sea hecho como lo indica esta orden. *Agreements and commitments of the dispatcher and ramp supervisor, to ensure that the aircraft loading is done as indicated by this order.*
13. Firma del supervisor de rampa. *Ramp supervisor's signature.*

**V.3 FORMATO DE CIERRES DE VUELOS ENVIADO POR CONTROL RAMPA A DESPACHO DE VUELOS**  
**FLIGHT CLOSURE FORMAT SENT BY RAMP CONTROL TO FLIGHT DISPATCH**

**CIERRE INICIAL DE RAMPA:** Al menos 15 minutos antes de la salida Control Rampa envía un cierre del vuelo con el estatus del cargado de la aeronave hasta ese momento, con esta información el despachador actualiza los compartimientos de carga según sea necesario y procede a preparar y enviar su hoja de Peso y Balance. El Peso y Balance será enviado con el número de piezas reflejadas en este cierre más el estimado de piezas que el despachador considere hacen falta de acuerdo al equipaje chequeado en sistema. **INITIAL RAMP CLOSURE:** *At least 15 minutes before departure, Ramp Control sends a flight closure with the status of the aircraft loading up to that moment. With this information, the dispatcher updates the cargo compartments as necessary and proceeds to prepare and send the Weight and Balance sheet. The Weight and Balance will be sent with the number of pieces reflected in this closure, including the estimated pieces that the dispatcher considers missing according to the checked baggage in the system.*

**ESTATUS INICIAL DE VUELO – 15 MINS ANTES SKD** *INITIAL FLIGHT STATUS - 15 MINS BEFORE SKD*

**ESTATUS FINAL DE VUELO – 05 MINS ANTES SKD** *FINAL FLIGHT STATUS - 05 MINS BEFORE SKD*

Se utilizará el siguiente formato según aplique: *The following format will be used as applicable:*

STATUS \*INICIAL/FINAL DE VUELO \*ARL-000

\*15/05 MINS. ANTES DE SALIDA DE VUELO BIN 1 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

BIN 2 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

BIN 3 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

BIN 4 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

Anexo V, pág.8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

BIN 5 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

\*\* GUIAS DE CARGA NO ABORDADAS: XXXX, XXXX, XXXX

CTRL RAMPA AGENTE XXXXX

BRGDS

PLS ACK THIS MSG \***Según aplique**

STATUS \*INITIAL/FINAL FLIGHT \*ARL-000

\*15/05 MINS. BEFORE FLIGHT DEPARTURE

BIN 1 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

BIN 2 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

BIN 3 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

BIN 4 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS

BIN 5 B 000 PCS C 000 PCS M 000 PCS *Copia\_no\_controlada*

\*\* UNBOARDED LOAD GUIDES: XXXX, XXXX, XXXX

RAMPA CONTROL AGENT XXXXX

BRGDS

PLS ACK THIS MSG \***As applicable**

**CIERRE FINAL DE RAMPA:** Al menos 5 minutos antes de la salida un segundo cierre de Rampa será recibido con los datos finales del cargado de la aeronave, el despachador verificará que los datos de este cierre estén acorde a los datos del Peso y Balance; en caso de presentarse cambios significativos y fuese necesario, el despachador procederá a enviar un Radio Close Out (LMC) al piloto al mando para que este haga las correcciones a su Peso y Balance antes de la salida del vuelo.

**FINAL RAMP CLEARANCE:** At least 5 minutes before departure, a second ramp closure will be received with the final aircraft loading data. The dispatcher will verify that the data from this closure matches the Weight and Balance information. If significant changes are detected and deemed necessary, the dispatcher will proceed to send a Radio Close Out (LMC) to the commanding pilot to make corrections to their Weight and Balance before the flight's departure.

Los cierres de Rampa deberán reflejar los números de guías de carga no abordadas para que así el despachador tenga conocimiento exacto de la modificación de peso y piezas previo al envío de Peso y Balance. *Ramp clearance must reflect the numbers of unboarded load guides so that the dispatcher has an accurate understanding of the weight and piece modifications prior to sending the Weight and Balance.*

En las estaciones el encargado de enviar el cierre es el Agente de Operación después de haber recibido la información por parte del personal de rampa local, sin embargo, solo enviará un cierre consolidado con los datos de pasajeros y compartimientos de carga. *In stations, the person in charge of sending the closure is the Operations Agent after receiving information from the local ramp personnel. However, they will only send a consolidated closure with passenger and cargo compartment data.*

Anexo V, pág.9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

Nota: El formato de Cierres de Rampa es similar para A319/A320, la diferencia es que según el tipo de aeronave se muestra tantas líneas como compartimientos aplican (3 para A319 y 4 para A320). *Note: The Ramp Closure format is similar for A319/A320, with the difference being that the number of lines displayed corresponds to the applicable compartments (3 for A319 and 4 for A320).*

El formato de cierres por Rampa a Despacho de Vuelos aplica únicamente para base SAL. *The Ramp Closure format to Flight Dispatch applies only to the SAL base.*

Este documento será sustituido por el aplicativo FM Mobile, que proporcionará en tiempo real el cargue del vuelo y se verá reflejado en el Loading Report ver documento en esta sección. *This document will be replaced by the FM Mobile application, which will provide real-time flight loading information reflected in the Loading Report document in this section.*

#### V.4 ORDEN DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE FUEL ORDER DOCUMENT (FOD) FUEL ORDER DOCUMENT (FOD)

```
*****
*          1 FUEL ORDER DOCUMENT
*FLIGHT: AV037 2      DATE: 26/11/18      TIME: 12:19
*LEG: FLL BOG 3      Copia_no_controlada
*A/C REG: N562AV 4      AIRCRAFT TYPE: A320-214S
*EDNO: 1
*****
*          5 REFUEL
*                      KGS
*
*          6 REMARK ..... .
*                      .....
*
* 13500..... KGS           ..... KGS
* FINAL FUEL REQUIRED 7      FUEL BEFORE REFUELING
*          8 ALLOWABLE DIFFERENCE +/- 100 KGS
*
* WARNING: NOTIFY TO FLIGHT DISPATCHER OR STATION OPERATION
* AGENT ANY VARIATION ABOVE DIFFERENCE 9
*
* SERVICED BY NAME: .....
* SIGNATURE: ..... 10
*
* PREPARED BY ABADIA/JUAN DAVID +50713816000 11
* LICENSE DPA 4317
*SI 12
*A320-214S
*FUEL IN TANKS 13500
*****
```

#### EXPLICACIÓN EXPLANATION:

##### 1. FUEL ORDER DOCUMENT FUEL ORDER DOCUMENT

Nombre del documento. *Name of the document.*

##### 2. FLIGHT NUMBER DATE TIME FLIGHT NUMBER DATE TIME

Número de vuelo AV014/Fecha/ 21/02/12 Hora local de envío 15:42. *Flight number AV014 / Date / 21/02/12 Local time of dispatch 15:42.*

Anexo V, pág.10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents***3. ORIGEN Y DESTINO DEL VUELO *ORIGIN AND DESTINATION OF THE FLIGHT***

LEG: BOG CLO (El trayecto de Bogotá a Cali). *LEG: BOG CLO (The route from Bogotá to Cali).*

**4. A/C REG: N974AV AIRCRAFT TYPE: A330-243 EDNO: 1. *A/C REG: N974AV AIRCRAFT TYPE: A330-243 EDNO: 1.***

Registro o matricula del avión, Tipo y serie del avión, número de Edición del documento. *Aircraft registration, Type and series of the aircraft, document Edition number.*

**5. REFUEL KGS *REFUEL KGS***

Especifica que todos los datos contenidos en la orden de tanqueo son en kilogramos. *Specifies that all data contained in the refueling order is in kilograms.*

**6. REMARK *REMARK***

Campo para incluir texto libre alfanumérico. Field to include alphanumeric free-text.

**7. FINAL FUEL REQUIRED *FINAL FUEL REQUIRED***

Total de combustible requerido para abastecer en plataforma, valor en kg (33500 KGS). *Total fuel required for refueling on the platform, value in kg (33500 KGS).*

FUEL BEFORE REFUELING *FUEL BEFORE REFUELING* Copia no controlada

Este campo debe ser diligenciado por el técnico de mantenimiento, indicando el valor del combustible remanente antes del abastecimiento de combustible solicitado. *This field must be completed by the maintenance technician, indicating the value of the remaining fuel before the requested refueling.*

**8. ALLOWABLE DIFFERENCE +/- 100 KGS *ALLOWABLE DIFFERENCE +/- 100 KGS***

Este valor hace referencia a los indicadores de combustible ubicados tanto en la cabina, como en el panel de abastecimiento de combustible (FQIS), el cual da la indicación de las unidades de combustible exactas que se le han abastecido a la aeronave. Los siguientes valores son los permitidos para cada flota: *This value refers to the fuel indicators located both in the cockpit and on the fueling panel (FQIS), which indicates the exact fuel units supplied to the aircraft. The following values are permitted for each fleet:*

A330 +/-200 kg. *A330 +/-200 kg.*

B787 +/-200 kg. *B787 +/-200 kg.*

A32S +/-100 kg. *A32S +/-100 kg.*

**9. WARNING *WARNING***

Nota de alerta para que se notifique al despachador o al agente de operaciones de la estación, cualquier variación que se pueda presentar, sobre la cantidad de combustible establecido en la orden. *Alert note to notify the dispatcher or station operations agent of any variation that may occur regarding the quantity of fuel established in the order.*

**10. SERVICED BY NAME / SIGNATURE *SERVICED BY NAME / SIGNATURE***

El nombre y firma de la persona que efectuó el servicio. *The name and signature of the person who performed the service.*

**11. PREPARED BY *PREPARED BY***

Nombre del Despachador, número de contacto y licencia (firma electrónica). *Dispatcher's name, contact number, and license (electronic signature).*

Anexo V, pág.11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents***12. SI SI SPECIAL INFORMATION**

Campo designado para información suplementaria. *Designated field for supplementary information.*

(Ejemplo: requerimientos especiales de abastecimiento de combustible "se requieren 10.000 kg en el tanque central"). *(Example: special fueling requirements "10,000 kg required in the central tank").*

**NOTA:** La unidad de medida estándar estipulada en el FOD presenta los valores en kg y para algunos aviones en lb por requerimientos operacionales. *NOTE: The standard unit of measure stipulated in the FOD presents values in kg and for some aircraft in lb for operational requirements.*

Este documento puede ser visualizado en versión digital vigente en el aplicativo de FM Mobile en la sección documentos. Aplica en las estaciones donde se implemente el aplicativo. *This document can be viewed in the current digital version in the FM Mobile application under the documents section. Applies to stations where the application is implemented.*

**V.4.1 ORDEN DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE - *MANUAL FUEL ORDER***

Ejemplo de formato, puede variar de acuerdo con el operador aplicable. *Example format, may vary according to the applicable operator.*

**Copia\_no\_controlada**  
**FUELING ORDER**  
**FORM AMMT005**

<b>Avianca</b>		<b>FUELING ORDER</b> 1 FR_NE0516_01		
A319 / A320 <input type="checkbox"/>		FORM AMMT005		
A/C REG: 2	DEP. STA: 3	FLIGHT No. 4	DATE: 5	
9 10 11 12	TANK: LEFT TANK INDICATOR CENTER TANK INDICATOR RIGHT TANK INDICATOR TOTAL FUEL	REM-FUEL 6	FILL 7	FILL-DEP 8
TOTAL FILLED US GAL. 13	SPECIFIC DENSITY POUNDS <input type="checkbox"/> x 6.7 Lb/Gal KG <input type="checkbox"/> x 3.04 Kg/Gal	14	15	FUEL REQUIRED
SERVICED BY 16	DISPATCHER 17	ORIGINAL: CCO/ GREEN COPY: SERVICE PROVIDER		CAPTAIN 18
REV. 7	3-feb-20			PAG: 1 OF 1

**EXPLICACIÓN EXPLANATION**

- FUELING ORDER** Nombre del documento. **FUELING ORDER:** Name of the document.
- A/C REG:** Registro o matrícula del avión. **A/C REG:** Aircraft registration.
- DEP.STA:** siglas de la estación de salida. **DEP.STA:** Departure station code.

Anexo V, pág.12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

4. **FLIGHT N°.** número de vuelo. **FLIGHT N°.** *Flight number.*
5. **DATE:** fecha en que realiza el vuelo, especificando día, mes y año. **DATE:** *Date of the flight, specifying day, month, and year.*
6. **REM FUEL:** cantidad de combustible remanente en cada tanque y el total de combustible remanente. **REM FUEL:** *Amount of remaining fuel in each tank and total remaining fuel.*
7. **FILL:** cantidad de combustible añadido en cada tanque, así como el total añadido. **FILL:** *Amount of fuel added in each tank as well as the total added.*
8. **FILL-DEP:** cantidad total final de combustible por tanque y total. **FILL-DEP:** *Final total amount of fuel per tank and total.*
9. **LEFT TANK INDICATOR:** cantidad remanente, cantidad reabastecida en el tanque izquierdo. **LEFT TANK INDICATOR:** *Remaining quantity, quantity refueled in the left tank.*
10. **CENTER TANK INDICATOR:** cantidad remanente, cantidad reabastecida en el tanque central. **CENTER TANK INDICATOR:** *Remaining quantity, quantity refueled in the center tank.*
11. **RIGHT TANK INDICATOR:** cantidad remanente, cantidad reabastecida en el tanque derecho. **RIGHT TANK INDICATOR:** *Remaining quantity, quantity refueled in the right tank.*
12. **TOTAL FUEL:** cantidad de combustible en la aeronave. **TOTAL FUEL:** *Total amount of fuel on the aircraft.*
13. **TOTAL FILLED:** se debe registrar la cantidad total de combustible añadido en galones. **SPECIFIC DENSITY:** se debe registrar la densidad específica en kilos y/o libras por galón añadido. **TOTAL FILLED:** *Total amount of fuel added must be recorded in gallons. SPECIFIC DENSITY:* *Specific density must be recorded in kilograms and/or pounds per gallon added.*
14. **TOTAL ADDED:** se debe registrar la cantidad total de combustible añadido y esta información debe ser comparada con el FUEL REQUIRED. **TOTAL ADDED:** *Total amount of fuel added must be recorded and this information must be compared with the FUEL REQUIRED.*
15. **FUEL REQUIRED:** en este casillero se debe registrar la cantidad total de combustible requerida para la operación que va a realizar la aeronave. **FUEL REQUIRED:** *The total amount of fuel required for the aircraft's operation must be recorded in this box.*
16. **SERVICED BY:** personal de operaciones terrestres que verifica el abastecimiento de combustible registra en este campo su firma, una vez finalizado el proceso. **SERVICED BY:** *Ground operations personnel who verify the refueling process record their signature in this field once the process is completed.*
17. **DISPATCHER:** El Despachador de Vuelo registra su firma en este casillero certificando la cantidad de combustible requerido por la aeronave. **DISPATCHER:** *The Flight Dispatcher records their signature in this box certifying the amount of fuel required by the aircraft.*
18. **CAPTAIN:** Una vez realizado el abastecimiento de combustible a la aeronave, el comandante a cargo de esta debe registrar en este casillero su firma, certificando conocer y estar de acuerdo con la cantidad de combustible disponible para el despacho y la operación de la aeronave. **CAPTAIN:** *Once the aircraft has been refueled, the commanding officer must record their signature in this box, certifying that they are aware of and agree with the amount of fuel available for dispatch and aircraft operation.*

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents***V.5 NOTOC (NOTIFICACIÓN AL PILOTO) *NOTOC (NOTIFICATION TO THE CAPTAIN)***

Este documento es generado por el sistema computarizado de peso y balance y presenta de forma detallada las cargas especiales o mercancías peligrosas con su respectiva descripción. *This document is generated by the computerized weight and balance system and provides detailed information about special loads or dangerous goods along with their respective descriptions.*

1. SPECIAL LOAD NOTIFICATION TO CAPTAIN
2      3      4      5      6
FROM FLIGHT DATE A/C REG PREPARED BY PTY
AV061/24 24NOV10 N973AV
*****
7. *** DANGEROUS GOODS ***
8      9      10    11    12    13    14    15    16    17    18    19
TO AWB CL/DV UN/ID SUB PCS QTY/TI RRR PCK IMP CAO POS COMP
NR                  RSK                  CAT GRP CODE ULD/CODE
-----
20. 01.DRY ICE
EMERGENCY RESPONSE CODE 9L
BOG 23447245 9 UN      10 90      III ICE      22P
1295                  PMC00307AV
*****
21. *** OTHER SPECIAL LOADS ***
TO AWB CONTENTS      PCS QTY      IMP      POS      CODE
ULD/CODE
-----
02. PERISHABLE CARGO
PERISHABLES      70      50      32P      BOG
-----
05. HUMAN REMAINS IN COFF 1      300      HUM      14R BOG
HUMAN REMAIN                  AKE00101AV 88996545
-----
06. ALL OTHER LIVE ANIMAL 1 200      AVI      50
BOG      LIVE DOG                  BULK
00023408
-----
22. SI BOG FRE 11452
LOAD IN CPTS 0/0 1/928 2/6170 3/6380 4/3599 5/270
A330-243
23. PREPARED BY MAURICIO/CARDENAS TORRES 57 1 4139514
LICENCE DPA 2162
NOTOC: YES
24. 06 GRAN DANES-PELIGROSO
*****
25. THERE IS NO EVIDENCE THAT ANY DAMAGED OR LEAKING PACKAGES
CONTAINING DANGEROUS GOODS HAVE BEEN LOADED ON THE AIRCRAFT.
*****
26. LOADING SUPERVISOR      CAPTAIN
(NAME AND SIGNATURE)                  (NAME AND SIGNATURE)
-----
27. EMERGENCY TELEPHONE NUMBER 03 350 2430201

**EXPLICACIÓN EXPLANATION:**

1. **SPECIAL LOAD NOTIFICATION TO CAPTAIN:** Notificación al Capitán sobre Cargas Especiales. Nombre del documento. **SPECIAL LOAD NOTIFICATION TO CAPTAIN:** *Notification to the Captain about Special Loads. Name of the document.*

2.- **FROM** Origen del vuelo. **FROM:** *Flight origin.*

3.- **FLIGHT** Número del vuelo. **FLIGHT:** *Flight number.*

4.- **DATE** Fecha. **DATE:** *Date.*

5.- **A/C REG** Matrícula del avión. **A/C REG:** *Aircraft registration.*

6.- **PREPARED BY** Nombre de la persona de carga que prepara las cargas especiales. **PREPARED BY:** *Name of the cargo personnel preparing the special loads.*

Anexo V, pág.14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

7.- \*\*\***DANGEROUS GOODS**\*\*\* Descripción Mercancías Peligrosas. **\*\*\*DANGEROUS GOODS\*\*\*: Description of Dangerous Goods.**

8.- **TO** Destino. **TO: Destination.**

9.- **AWB**: Número de la guía aérea. **AWB: Air waybill number.**

10.- **CL/DV COM**: Clase o división de la carga. **CL/DV COM: Class or division of the cargo.**

11.- **UN/ ID NR**: Número de identificación de clasificación de Naciones Unidas. **UN/ ID NR: United Nations identification number.**

12.- **CRE RSK**: Código de respuesta de emergencia y clase de riesgo. **CRE RSK: Emergency response code and risk class.**

13.- **PCS**: Número de piezas. **PCS: Number of pieces.**

14.- **QTY/TI**: Cantidad especificada en kg, lt, etc.). **QTY/TI: Quantity specified in kg, lt, etc.**

15.- **RRR CAT**: Categoría de radioactivos (deben cumplir la especificación descrita). **RRR CAT: Radioactive category (must comply with the specified specification).**

16.- **PCK GRP**: Grupo de embalaje. **PCK GRP: Packaging group.**

17.- **IMP CODE** Código abreviado IATA para identificar el tipo de carga especial. **IMP CODE: Abbreviated IATA code to identify the type of special load.**

18.- **CAO** Solo para aviones de carga. **CAO: Only for cargo aircraft.**

19.- **POS ULD/CODE**: Posición y ubicación en el avión. **POS ULD/CODE: Position and location on the aircraft.**

20.- **01**. Denominación y descripción de la Carga Especial. **Name and description of the Special Load.**

21.- **\*\*OTHER SPECIAL LOADS\*\*** Descripción otras cargas especiales. **\*\*OTHER SPECIAL LOADS\*\*: Description of other special loads.**

22.- **SI** Información especial, texto libre, total de carga en compartimentos. **SI: Special information, free text, total load in compartments.**

23.- **PREPARED BY** Nombre del despachador que elabora el peso y balance, Número de contacto, número de licencia del despachador que elabora el peso y balance. NOTOC: si o no. **PREPARED BY: Name of the dispatcher preparing the weight and balance, contact number, dispatcher's license number preparing the weight and balance. NOTOC: yes or no.**

24.- Comentarios adicionales de las Mercancías Peligrosas o Cargas Especiales. **Additional comments on Dangerous Goods or Special Loads.**

25.- Acuerdo en el cual se indica que las cargas especiales cumplen con las normas de embalaje y manipulación. **Agreement indicating that the special loads comply with packaging and handling standards.**

26.- **LOADING SUPERVISOR / CAPTAIN** Firmas y nombres de la persona que carga estas mercancías peligrosas o cargas especiales, nombre y firma del capitán. **LOADING SUPERVISOR / CAPTAIN: Signatures and names of the person loading these dangerous goods or special loads, name, and signature of the captain.**

27.- **EMERGENCY TELEPHONE NUMBER** Número telefónico de emergencia de mercancías peligrosas. **EMERGENCY TELEPHONE NUMBER: Emergency telephone number for dangerous goods.**

Este documento puede ser visualizado en versión digital vigente en el aplicativo de FM Mobile en la sección documentos. Aplica en las estaciones donde se implemente el aplicativo. **This document can be viewed in the**

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

*current digital version in the FM Mobile application under the documents section. Applies at stations where the application is implemented.*

**V.6 LOADING REPORT FM MOBILE *LOADING REPORT FM MOBILE***

Una vez se emiten finales por el aplicativo FM Mobile y luego de validar las credenciales, se genera de forma automática el Loading Report documento con el cual refleja cómo fue cargada la aeronave por parte del responsable del cargado. *Once final reports are issued by the FM Mobile application and after validating credentials, the Loading Report document is automatically generated, reflecting how the aircraft was loaded by the loading supervisor.*

1	2	3
LOADING REPORT ALL WEIGHTS IN KG FROM/TO FLIGHT A/C REG BOG BCN AV018 N794AV PLANNED JOINING LOAD BCN C 26 Y 21 C 2053 M 0 B 1072		
CHECKED JAVIER ALARCON RADIO NBR CCR BOG AVA/130.2 VERSION GATE TARMAC DATE TIME B788 05SEP22 1536		
JOINING SPECS: SEE SUMMARY TRANSIT SPECS: SEE SUMMARY RELOADS:		
LOADING INSTRUCTION ACTUAL WEIGHT CPT 5 MAX 02735 :51 : :ONLOAD: BCN BCr/241 :BC/240 :REPORT: BCN BC/240 : :SPECs: NONE : ----- :52 :E/136 : :ONLOAD: BCN E/136 : :REPORT: BCN E/136 : :SPECs: NONE : ----- : CPT 5 TOTAL :376 ***** LOCH JOIN/TRAN DEST CAT IMP PCS WEIGHT TI AMB ***** 43L JOIN BCN C RFL 1 21 72836392935 ST CHECKED BY ECHEVERRY HENAO BAG WEIGHTS USED BCN C30.1 Y23 ****THERE IS NO EVIDENCE THAT ANY DAMAGED OR LEAKING PACKAGES CONTAINING DANGEROUS GOODS HAVE BEEN LOADED ON THE AIRCRAFT. 9 ***** LICENCE DPA 1022360225 BCN C 1723 M 0 B 35/ 932 0 0 T 0 NOT FOR OPERATIONAL USE - TEST		
THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE INSTRUCTIONS AND THE DEVIATIONS SHOWN ON THIS REPORT THE CONTAINER / PALLETS AND BULK LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS. SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSABLE FOR LOADING: ..... NAME: ..... SIGNATURE FOR RAMP AGENT TRANSFERRING DATA SHEET: ..... NAME: ..... 11 SIGNATURE: J ALARCON/618203		

**EXPLICACIÓN EXPLANATION:**

1. **LOADING REPORT** Reporte del cargue ejecutado. *LOADING REPORT: Report of the executed loading.*
- 2.- **CHECKED** Nombre del responsable de emitir el reporte. *CHECKED: Name of the person responsible for issuing the report.*
- 3.- **EDNO** Número de la versión del reporte. *EDNO: Report version number.*

Anexo V, pág.16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo V Documentos de Cargue - *Annex V Loading Documents*

4.- **ALL WEIGHTS IN KG** Todos los pesos en Kilogramos. **ALL WEIGHTS IN KG:** All weights in kilograms.

5.- **FROM/TO, FLIGHT, A/C REG, VERSION, DATE** Origen/Destino, Número del Vuelo, Matrícula del avión, tipo y Fecha. **FROM/TO, FLIGHT, A/C REG, VERSION, DATE:** Origin/Destination, Flight Number, Aircraft Registration, Type, and Date.

6.- **DATE, TIME** Fecha y hora de emisión del Loading Report. **DATE, TIME:** Date and time of issuance of the Loading Report.

7.- **PLANNED JOINING LOAD** Carga planificada. **PLANNED JOINING LOAD:** Planned cargo.

8.- **CPT 5** Cargue ejecutado por cada compartimiento. **CPT 5:** Loading executed for each compartment.

9.- **THERE IS NO EVIDENCE THAT ANY DAMAGED OR LEAKING PACKAGES CONTAINING DANGEROUS GOODS HAVE BEEN LOADED ON THE AIRCRAFT.** Certificación que las mercancías peligrosas cargadas en la aeronave no mostraban ninguna evidencia de fuga o daño. **THERE IS NO EVIDENCE THAT ANY DAMAGED OR LEAKING PACKAGES CONTAINING DANGEROUS GOODS HAVE BEEN LOADED ON THE AIRCRAFT:** Certification that dangerous goods loaded on the aircraft showed no evidence of leakage or damage.

10-. **THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE INSTRUCTIONS AND THE DEVIATIONS SHOWN ON THIS REPORT. THE CONTAINER / PALLET AND BULK LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS. SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSIBLE FOR.** Certificación que el cargue se efectuó de acuerdo con las instrucciones y desviaciones que muestra el reporte. Las cargas en contenedores, pallets y bodegas han sido aseguradas de acuerdo con las instrucciones de la compañía. Firma del responsable del cargado. **THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE INSTRUCTIONS AND THE DEVIATIONS SHOWN ON THIS REPORT. THE CONTAINER/PALLET AND BULK LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS. SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSIBLE FOR:** Certification that the loading was done according to the instructions and deviations shown on the report. Container, pallet, and bulk loads have been secured according to company instructions. Signature of the loading supervisor.

11.- **SIGNATURE** Firma digital y usuario del responsable del cargado. **SIGNATURE:** Digital signature and username of the person responsible for loading.

Este documento puede ser visualizado en versión digital vigente en el aplicativo de FM Mobile en la sección documentos. Aplica en las estaciones donde se implemente el aplicativo. *This document can be viewed in the current digital version in the FM Mobile application under the documents section. Applies at stations where the application is implemented.*

FIN DE SECCIÓN

Anexo V, pág.17

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp***VI.1 Generalidades - General**

1. La Aerolínea tomará todas las medidas razonables para asegurar que no se transporten en ninguna aeronave los artículos y sustancias cuyo transporte se prohíba. *The Airline will take all reasonable measures to ensure that no items and substances whose transportation is prohibited are carried on any aircraft.*
2. La aerolínea solamente aceptará mercancías peligrosas que sean embaladas según las especificaciones técnicas en la reglamentación sobre Mercancías Peligrosas IATA. *The airline will only accept dangerous goods that are packed according to the technical specifications in the IATA Dangerous Goods Regulations.*
3. Todo el personal de Operaciones Terrestres debe estar totalmente familiarizado con las instrucciones descritas en esta sección y el Manual de Mercancías Peligrosas (MMP). *All Ground Operations personnel must be fully familiar with the instructions described in this section and the Dangerous Goods Manual (DGR).*

**Precaución: Caution:**

Cada vez que se detecte material peligroso antes de ser cargado, así como durante la descarga y este no cumple con los procedimientos descritos en esta sección debe ser inmediatamente reportado a seguridad operacional *Every time hazardous material is detected before being loaded, as well as during unloading, and it does not comply with the procedures described in this section, it must be immediately reported to operational safety.*

**Copia no controlada****VI.2 Programa de entrenamiento Mercancías Peligrosas *Dangerous Goods training program***

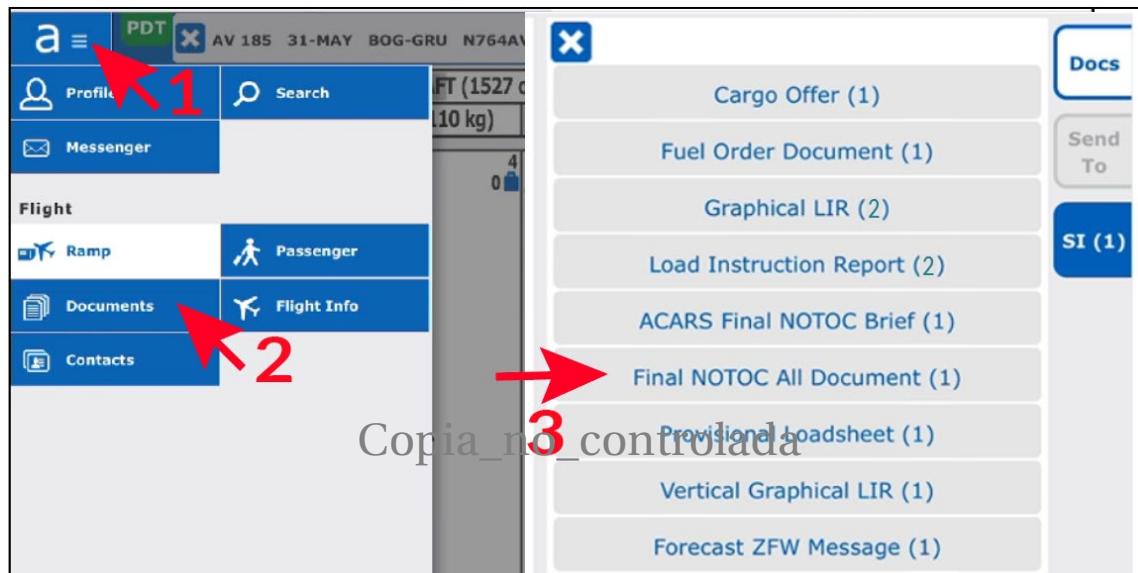
La aerolínea cuenta con programas de entrenamiento del personal de acuerdo con la función que efectúa en el manejo de mercancías peligrosas, aprobado por la autoridad de aviación civil con base en la regulación aplicable (MRAC OPS1, RAC 18, Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, sección 1, Tabla 1.5.A, etc). Ver sección 7 del manual de mercancías peligrosas. *The airline has training programs for personnel according to their role in handling dangerous goods, approved by the civil aviation authority based on applicable regulations (MRAC OPS1, RAC 18, IATA Dangerous Goods Regulations, Section 1, Table 1.5.A, etc.). See section 7 of the dangerous goods manual.*

**VI.3 Inspección para detectar daños, derrames o contaminación *Inspection to Detect Damage, Spills or Contamination* (GOM 4.5.5.3)**

- a. Revise la condición de los paquetes de las mercancías peligrosas. *Check the condition of Dangerous Good packing.*
- b. Cuando se aborde mercancías peligrosas, asegúrese que quede correctamente ubicada, asegurada y las etiquetas de identificación y manipulación siempre estén visibles *When loading dangerous goods, ensure they are properly positioned, secured, and handling labels - identification are always visible.*
- c. Siempre que identifique una mercancía peligrosa, asegúrese que el Supervisor/Líder de OT debe verificar los documentos NOTOC, para indicar dónde debe ser ubicada la mercancía peligrosa, de acuerdo con las instrucciones entregadas y comunicadas por el despacho. *Whenever a dangerous good is identified, ensure that the Supervisor/Leader of Ground Operations verifies the NOTOC documents to indicate where the dangerous goods shall be located, according to the instructions provided and communicated by dispatch.*

## Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – Annex VI Dangerous Goods at Ramp

Para las estaciones donde se implementa FM Mobile, el NOTOC debe ser visualizado en la pantalla de vuelo directamente en la sección documentos, donde se observa el documento vigente. *For stations where FM Mobile is implemented, the NOTOC should be displayed on the flight screen directly in the documents section, where the current document is observed.*



Visualización del NOTOC desde aplicativo FM Mobile. *Displaying the NOTOC from the FM Mobile application.*

The screenshot shows the FM Mobile application interface with the NOTOC content highlighted. A red box surrounds the 'SPECIAL LOAD NOTIFICATION TO CAPTAIN' section. The content includes flight details (AV 136, 07-SEP, BOG-SDQ), preparation by ENRIQUE HOYOS, and a list of dangerous goods. Below this is a section for other special loads, listing contents (PHARMACEUTICAL PRODUC 1, PHARMACARE) and their details (PCS, QTY, IMP CODE, POS ULD/CODE). A note indicates no dangerous goods were uplifted from BOG. The NOTOC concludes with attention instructions, ERG code information (3090/3091/3480/3481/3536), and a signature (A320-214).

Anexo. VI, pág.2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

- d. Previamente de confirmar y ubicar la mercancía peligrosa, el área de Carga, Operaciones Terrestres o su designado entregará del NOTOC a la tripulación de cabina de mando, este es el único documento que debe ser suministrado al piloto al mando de la aeronave. *Before confirming and locating the dangerous goods, the Cargo, Ground Operations, or their designated area will deliver the NOTOC to the flight crew, which is the only document to be provided to the aircraft's pilot in command.*

**Confirmación: Confirmation:**

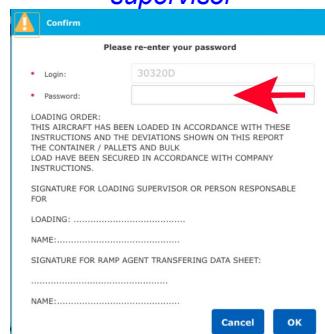
Al firmar el NOTOC el personal de operaciones terrestres está certificando que las Mercancías Peligrosas abordadas en el avión han sido cargadas de acuerdo con todas las regulaciones aplicables a Mercancías Peligrosas y las políticas de la aerolínea. Certifica además que las Mercancías Peligrosas no presentan derrames, filtraciones, deformidades, golpes ni abolladuras y que las marcas y etiquetas se encuentren legibles y en buen estado. Ver información FM Mobile. *By signing the NOTOC, ground operations personnel are certifying that the Dangerous Goods loaded onto the aircraft have been loaded in accordance with all applicable Dangerous Goods regulations and airline policies. It also certifies that the Dangerous Goods show no leaks, deformities, dents, and marks, labels are legible and in good condition. See FM Mobile information.*

- e. Tanto en el cague como en el descague se deben manipular los contenedores y/o paquetes de una manera adecuada con el fin de prevenir daños a las mercancías peligrosas. *Both loading and unloading must handle the containers and/or packages in a proper manner to prevent damage to the Dangerous Goods.*

FM Mobile: Desde el aplicativo al emitir finales del cague (Ramp Clear) al despachador, se habilita la validación de credenciales (Firma digital del supervisor del cague), para generar de forma automática el Loading Report documento que refleja cómo fue cargada la aeronave, este documento digital, automáticamente acompañará el NOTOC digital como parte de la documentación que el piloto recibe previo al inicio del taxeo. *FM Mobile: From the application, upon issuing the final loading (Ramp Clear) to the dispatcher, credential validation is enabled (Digital signature of the load supervisor), to automatically generate the Loading Report document reflecting how the aircraft was loaded. This digital document will automatically accompany the digital NOTOC as part of the documentation that the pilot receives prior to taxiing.*

Este documento Loading Report debe ser archivado en la base de origen como prueba del manejo apropiado del vuelo, el archivo puede ser digital y se envía desde el mismo aplicativo FM Mobile a la dirección de correo previamente configurada. *This Loading Report document must be archived at the originating base as evidence of proper flight handling. The file can be digital and is sent from the FM Mobile application to the previously configured email address.*

Ejemplo activación firma digital del supervisor del vuelo *Example of digital signature activation by the flight supervisor*



Anexo. VI, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*Ejemplo Loading Report *Loading Report Example*

LOADING REPORT CHECKED JAVIER ALARCON EDNO  
ALL WEIGHTS IN KG RADIO NBR CCD BOG AVA/130.2 2  
FROM/TO FLIGHT A/C REG VERSION GATE TARMAC DATE TIME  
BOG BCN AV018 NT94AV B788 05SEP22 1549  
PLANNED JOINING LOAD  
BCN C 26 Y 21 C 2053 M 0 B 1073

\*\*\*\*\*  
LOCN JOIN/TRAN DEST CAT IMP PCS WEIGHT TI AWB  
\*\*\*\*\*  
43L JOIN BCN C RFL 1 21 72836392935  
SI CHECKED BY ECHEVERRY HENAO  
BAG WEIGHTS USED BCN C30.1 Y23  
\*\*\*\*\*THERE IS NO EVIDENCE THAT ANY DAMAGED OR LEAKING PACKAGES  
CONTAINING DANGEROUS GOODS HAVE BEEN LOADED ON THE AIRCRAFT.  
\*\*\*\*\*  
LICENCE DPA 1022360225  
BCN C 1723 M 0 B 35/ 933 0 0 T 0  
NOT FOR OPERATIONAL USE - TEST  
THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE  
INSTRUCTIONS AND THE DEVIATIONS SHOWN ON THIS REPORT  
THE CONTAINER / PALLETS AND BULK  
LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS.  
SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSIBLE FOR  
LOADING: *Copia\_no\_controlada*  
NAME: .....  
SIGNATURE FOR RAMP AGENT TRANSFERRING DATA SHEET:  
.....  
NAME: .....  
SIGNATURE: J ALARCON/61820J

**VI.4 Restricciones para la estiba de Mercancías Peligrosas en compartimientos de carga. *Dangerous Goods Stowage Restrictions in holds.***

- a. Realice la separación y segregación de la mercancía peligrosa de acuerdo a la tabla 9-3A. de IATA edición vigente y el MMP del respectivo COA para cada una de las flotas. *Perform the separation and segregation of dangerous goods according to Table 9-3A of the current edition of IATA DGR and the MMP of the respective COA for each of the fleets.*
- b. Asegure la mercancía peligrosa de tal manera que prevenga movimientos que puedan generar cambios en su orientación. *Secure dangerous goods in such a way as to prevent movements that may cause changes in their orientation.*
- c. NO aborde mercancías peligrosas en la cabina de pasajeros o la cabina de pilotos a excepción de las autorizadas en el manual de mercancías peligrosas de la Aerolínea, según la tabla 2-3A y las políticas para el transporte seguro de mercancías peligrosas. *DO NOT load dangerous goods in the passenger cabin or flight cabin except those authorized in the airline's dangerous goods manual, according to Table 2-3A and policies for the safe transport of dangerous goods.*
- d. Reporte al Supervisor/Líder de OT si detecta en cabina de pasajeros o de pilotos alguna Mercancía peligrosa fuera de lo permitido en la Tabla 2-3A para ser desabordada inmediatamente y segregada de acuerdo con el procedimiento establecido. Emita el reporte del evento a Seguridad Operacional. *Report to the ground operations Supervisor/Leader if you detect any dangerous goods in the passenger or cabin flight areas that are not permitted according to Table 2-3A, to be immediately offloaded and segregated according to established procedures. Issue an event report to Operational Safety.*

Anexo. VI, pág.4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp***VI.5 Restricciones de Carga *Load Restrictions***

No se estibarán mercancías peligrosas en los compartimientos de carga salvo en los casos permitidos según las disposiciones de la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas. Para más información refiérase al MMP. *Dangerous goods shall not be stowed in cargo compartments except as permitted by the provisions of the Dangerous Goods Regulations. For further information, refer to the IATA DGR.*

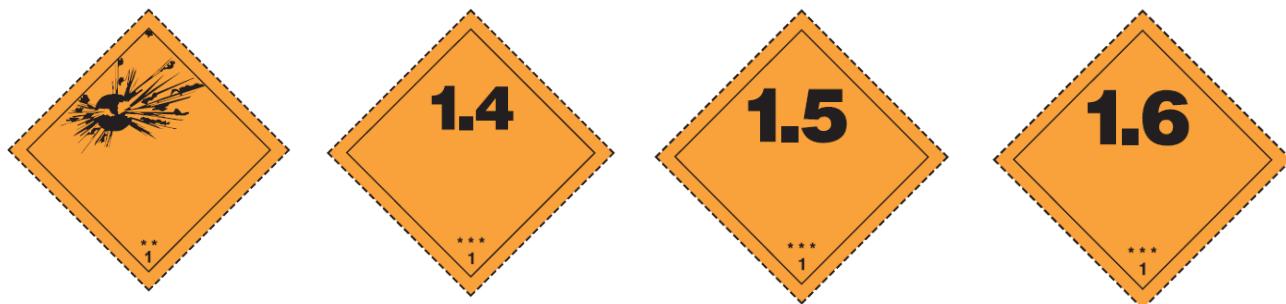
Cuando se carguen en una aeronave mercancías peligrosas supeditadas a las disposiciones aquí prescritas, La Aerolínea las protegerá para evitar que se averíen. Así mismo, tiene que sujetarlas a bordo de tal modo que no puedan inclinarse en vuelo alterando la posición relativa en que se hayan colocado los bultos. *When dangerous goods are loaded onto an aircraft subject to the provisions prescribed herein, the Airline shall protect them to prevent damage. Likewise, they must be secured on board in such a way that they cannot tilt during flight, altering the relative position in which the packages were placed.*

(a) Manipule las mercancías peligrosas con el mayor cuidado para evitar daños a personas o a las mercancías. *Handle dangerous goods with the utmost care to prevent harm to people or goods.*

(b) Observe estrictamente todas las instrucciones de manejo especiales, etiquetas o marcas (por ejemplo, "Esté lado arriba" o flechas que muestran la orientación correcta del bulto). *Strictly adhere to all special handling instructions, labels, or markings (e.g., "This side up" or arrows indicating the correct orientation of the package).*

(c) En un pallet, no es necesaria la sujeción mediante atado si toda la carga en el pallet, incluidos los bultos de mercancías peligrosas, está asegurada por la red del pallet. *On a pallet, securing with ties is not necessary provided that cargo on the pallet, including dangerous goods, is secured by the pallet net.*

(d) En un compartimiento para mercancías a granel o en un contenedor, no es necesario asegurarlos mediante amarre si el bulto no puede desplazarse horizontal o verticalmente. La sección de la red o el contenedor debe estar volumétricamente lleno (tres cuartos de la altura) y toda el área del piso debe estar cubierta. *In a cargo hold or container, securing with ties is not necessary if the package cannot move horizontally or vertically. The net section or container must be volumetrically filled (three-quarters of the height), and the entire floor area must be covered.*

**VI.6 Etiquetado y Marcado *Labeling and Marking*****CLASE 1 Explosivos *CLASS 1 Explosives***

Anexo. VI, pág.5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

**CLASE 2 Gases *CLASS 2 Gases***

Gases inflamables *Flammable gases*



Gases no inflamables, no tóxicos  
*Non-flammable, non-toxic gases*



Gases tóxicos *Toxic gases*

**CLASE 3 Líquidos inflamables *CLASS 3 Flammable liquids***

Copia\_no\_controlada

**CLASE 4 Sólidos inflamables *CLASS 4 Flammable solids***

Sólidos inflamables *Flammable solids*



Sustancias que presentan peligro de combustión espontánea  
*Substances liable to spontaneous combustion*



Sustancias que, en contacto con el agua, emiten gases inflamables  
*Substances which, in contact with water, emit flammable gases*



Anexo. VI, pág.6

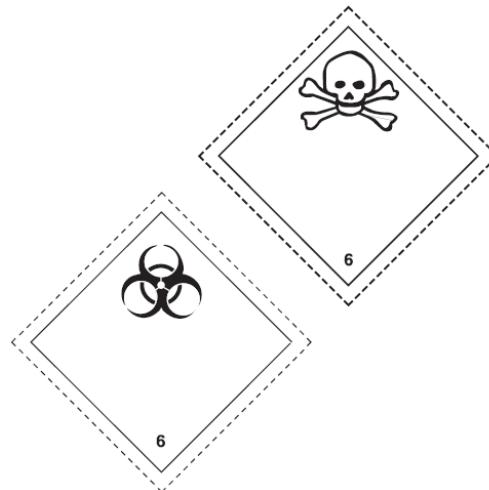
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

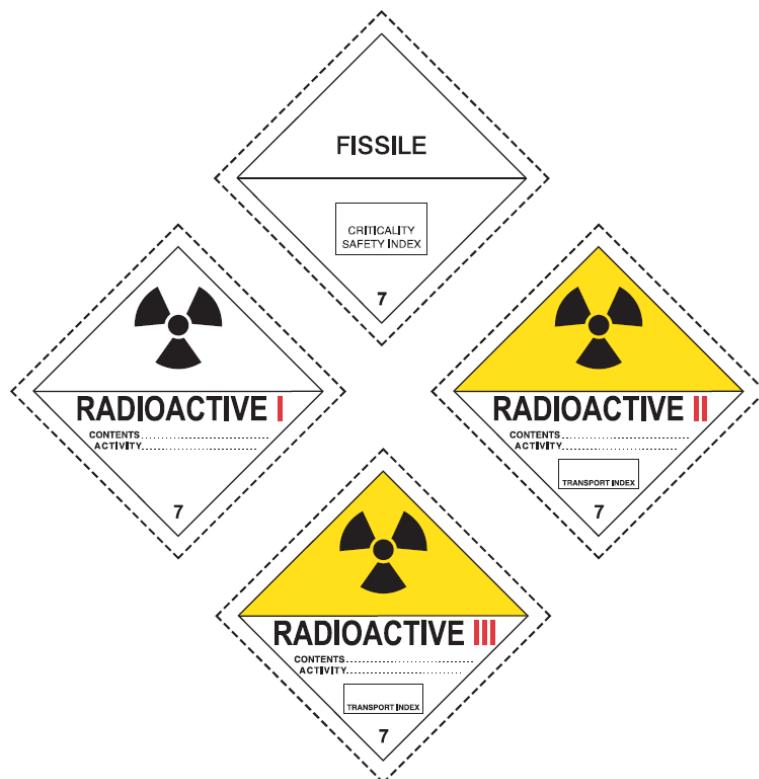
**CLASE 5 Sustancias comburentes** *CLASS 5*  
*Oxidizing substances*



**CLASE 6 Sustancias infecciosas** *CLASS 6*  
*Infectious substances*

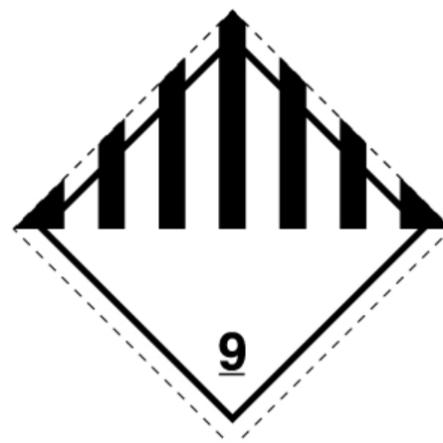
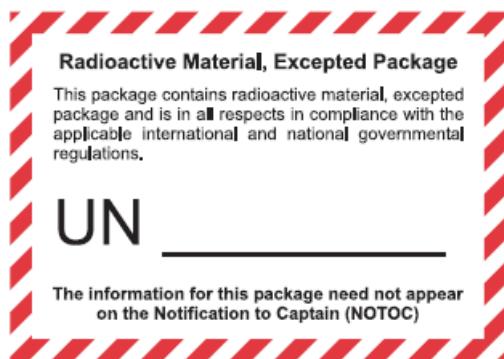
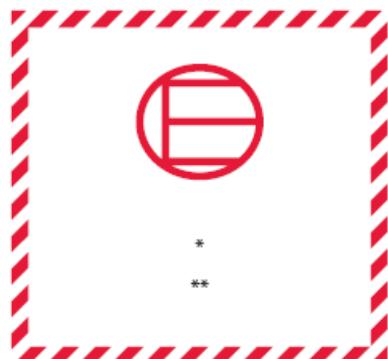
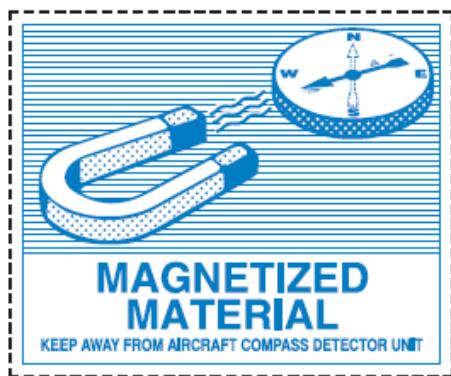


**CLASE 7 Materiales radiactivos** *CLASS 7 Radioactive materials*



Anexo. VI, pág.7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

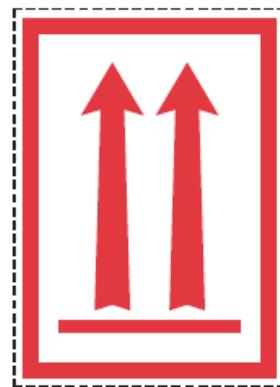
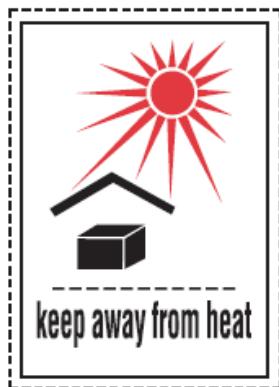
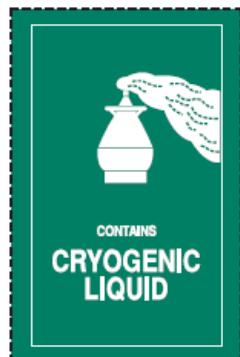
Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp***CLASE 8 Sustancias corrosivas CLASS 8**  
*Corrosive substances***CLASE 9 Mercancías peligrosas varias CLASS 9**  
*Various dangerous goods***ETIQUETAS DE MANIPULACIÓN HANDLING LABELS**

Anexo. VI, pág.8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

ETIQUETAS DE MANIPULACIÓN (Continuación) *HANDLING LABELS (Continuation)*



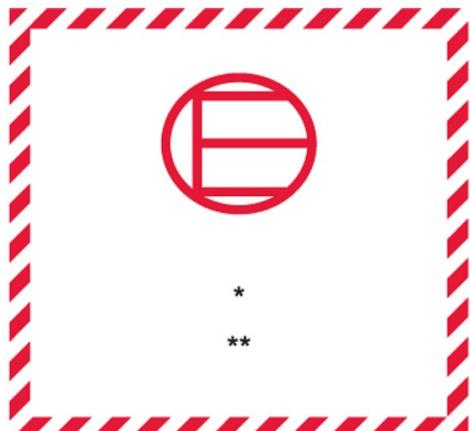
Anexo. VI, pág.9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

**MARCAS ADICIONALES *ADDITIONAL MARKS***

Marca Bultos de cantidades exceptuadas *Exempted Quantity Packaging Mark*



Marca Cantidades limitadas *Limited Quantity Marking*

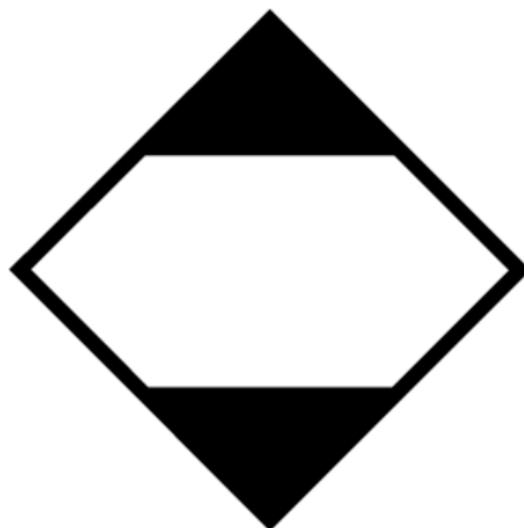


Copia\_no\_controlada

Marca sustancia peligrosa para el medio ambiente  
*Hazardous to the environment labeling*



Marca de cantidades limitadas en superficie *Limited Quantity Surface Marking*



Anexo. VI, pág.10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp***VI.7 Mercancías Peligrosas exclusivas sólo en aviones de carga *Exclusive Dangerous Goods for Cargo Aircraft Only***

Las mercancías peligrosas que lleven la etiqueta SOLO AERONAVES DE CARGA / CARGO AIRCRAFT ONLY (CAO) no se abordarán en aeronaves que transporten pasajeros. *Dangerous goods labeled "Cargo Aircraft Only" (CAO) will not be loaded onto aircraft carrying passengers.*

**Precaución: Caution:**

El encargado de vuelo verificará que embarques de carga etiquetados "Cargo Aircraft Only" (CAO) no deben cargarse/abordarse en aviones que transporten pasajeros. *The flight supervisor will verify that cargo shipments labeled "Cargo Aircraft Only" (CAO) must not be loaded onto aircraft carrying passengers.*

En caso de identificar alguna mercancía o carga con la etiqueta de CAO, el Supervisor/Líder de operaciones terrestres o su designado deberá: *If any goods or cargo with the CAO label are identified, the Ground Operations Supervisor/Leader or their designee must:*

1. Manipular cuidadosamente los bultos. *Handle the packages carefully.*
2. Aislamiento y retirada de la carga del diamante de seguridad. *Isolate and remove the cargo from the safety diamond.*
3. Ubicar la carga aislada en un equipo de cargue, (carros porta equipaje, Planchas, etc). *Place the isolated cargo on loading equipment (baggage carts, pallets, etc.).*
4. Notificar inmediatamente por los medios que tenga disponible al área de operaciones de carga. *Immediately notify to cargo operations area through available means.*
5. Verificar que el personal de carga retire la mercancía de la posición. *Ensure that the cargo personnel remove the merchandise from the location.*
6. Realizar el reporte y notificar a su jefe inmediato. *Make the report and notify your immediate supervisor.*
7. Elaborar el IRO y reportar a seguridad operacional. *Submit the IRO (Incident Report and Observation) and report to operational safety.*

Anexo. VI, pág.11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

---

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

---

**VI.8 Mercancías peligrosas cuyo transporte por vía aérea está prohibido en todos los casos *Dangerous goods whose air transport is prohibited in all cases***

Los artículos y sustancias mencionados específicamente por su nombre o mediante una descripción genérica en la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de IATA, sección 2.1 Mercancías peligrosas prohibidas, cualesquiera que sean las circunstancias, no se transportarán en ninguna aeronave de pasajeros. *Items and substances specifically mentioned by its name or through a generic description in the IATA Dangerous Goods Regulations, Section 2.1 Prohibited Dangerous Goods, under any circumstances, shall not be transported on any passenger aircraft.*

**VI.9 Separación y Segregación *Separation and Segregation***

Los bultos que contengan mercancías peligrosas capaces de reaccionar peligrosamente entre sí, no se estibarán en una aeronave unos junto a otros ni en otra posición tal que puedan entrar en contacto en caso de que se produzcan pérdidas. Referirse al MMP. *Packages containing dangerous goods capable of reacting dangerously with each other shall not be stacked on an aircraft next to each other or in another position where they may come into contact in case of leakage. Refer to the DGR.*

Hay mercancías peligrosas que no son compatible con otros tipos de carga (especiales) las cuales en todo momento deben ser colocadas en diferentes compartimientos de bodegas de tal forma que se mantengan separadas unas de otras para evitar daños o pérdidas. *There are dangerous goods that are not compatible with other types of cargo (special ones) which must always be placed in different compartments of the cargo holds in such a way they remain separated from each other to avoid damage or loss.*

**VI.10 Incidentes con mercancías peligrosas: *Incidents with Dangerous Goods:***

Los procedimientos generales en caso de emergencia deben estar disponibles en cualquier lugar en el que se manipulen mercancías peligrosas (Guía de Respuesta en Caso de Emergencia, disponible en la plataforma documental vigente). Adicionalmente a estos procedimientos están los establecidos por el Gobierno Local, Autoridad del Aeropuerto y/u otros. *General procedures in case of emergency must be available wherever dangerous goods are handled (Emergency Response Guide, available in the current document platform). In addition to these procedures, those established by the Local Government, Airport Authority, and/or others apply.*

Es responsabilidad del personal estar familiarizados con los procedimientos generales y locales y mantener disponible un directorio de contactos (teléfono, correo electrónico) de las entidades que puedan responder a una emergencia. *It is the responsibility of personnel to be familiar with both general and local procedures and to maintain a directory of contacts (telephone, email) for entities that can respond to an emergency.*

Todos los incidentes que ocurren por manejo de mercancías peligrosas deben reportarse de inmediato a: *All incidents occurring due to dangerous goods handling must be reported immediately to:*

1. Supervisor/ Líder Operaciones Terrestres *Ground Operations Supervisor/Leader*
2. Hub Control/ SOC y Tripulación de cabina de mando *Hub Control/SOC and Flight Crew*
3. Bomberos Aeronáuticos, Seguridad, Salud y Medio Ambiente, Concesionario Aeroportuario, Jefe de Operaciones/Jefe Regional OPS, Gerente de Operaciones, Director de Operaciones, Autoridad de Aviación Civil local, entre otros. *Aviation Firefighters, Safety, Health and Environment, Airport Concessionaire, Operations Manager/Regional OPS Manager, Director of Operations, Local Civil Aviation Authority, among others.*

Anexo. VI, pág.12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp***Precaución: Caution:**

Los incidentes con mercancías peligrosas se encuentran en la lista MOR ver sección 5.2 Reportes de Seguridad Operacional Mandatorios - MOR *Incidents involving dangerous goods are listed in the MOR section. See section 5.2 Mandatory Occurrence Safety Reports - MOR.* (IGOM 6.5).

En caso de que se dé un derrame o incidente con mercancías peligrosas, de forma general, la situación puede ser manejada de la manera descrita a continuación, eliminando sin demora toda contaminación peligrosa que se encuentre en una aeronave como resultado de las pérdidas o averías sufridas por mercancías peligrosas: *In case of a spill or incident involving dangerous goods, the situation can be managed generally as described below, promptly eliminating with no delay any hazardous contamination found on an aircraft as a result of losses or damage suffered by dangerous goods:*

1. Iniciar el Plan de Respuesta Local para casos de derrames. *Initiate Local Response Plan for spill incidents.*
2. Buscar ayuda de organismos o agencias calificadas. *Seek assistance from qualified agencies or organizations.*
3. Aislar el área y evacuar al personal (si es necesario). *Isolate the area and evacuate personnel if necessary.*
4. Identificar la mercancía peligrosa de una forma segura (por medio de la documentación del embarque, etiquetas o marcas del embalaje). *Safely identify the dangerous goods (through shipping documentation, labels, or packaging markings).*
5. Solicitar información al Operador de la Terminal de Carga respectivo acerca de la naturaleza del producto derramado, así como también la Hoja de datos de seguridad, si corresponde. *Request information from the respective Cargo Terminal Operator about the nature of the spilled product, as well as the Safety Data Sheet, if applicable.*
6. Localizar en la declaración de mercancías peligrosas el número de teléfono al cual llamar en caso de emergencia. La persona que atienda el llamado deberá tener conocimiento de la naturaleza del material y podrá recomendar medidas a seguir. *Locate the emergency contact phone number in the dangerous goods declaration. The person answering the call shall be knowledgeable about the material's nature and able to recommend follow-up measures.*
7. Buscar el dígito guía de 3 números en letras negritas en la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia. Esta búsqueda se puede hacer en el índice de UN o ID (Páginas con orilla amarilla del libro) o por el índice por nombre (páginas con orilla azul del libro). Esta referencia indicará el procedimiento a realizar hasta que llegue el personal calificado. *Look for the 3-digit guide number in bold letters in the Emergency Response Guidebook. This search can be done in the UN or ID index (yellow-edged pages of the book) or by name index (blue-edged pages of the book). This reference will indicate the procedure to follow until qualified personnel arrive.*
8. Si el embalaje está roto y es posible, sepárelo para prevenir la contaminación de los demás. En caso de derrame debe realizarse el acercamiento con cautela y en dirección contraria a la que sopla el viento. De esta manera se evita inhalar el material. *If the packaging is damaged and feasible, separate it to prevent contamination of others. In case of a spill, approach with caution and against the direction of the wind to avoid inhaling the material.*
9. Evitar el contacto directo con el embalaje. *Avoid direct contact with the packaging.*

Anexo. VI, pág.13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

10. En caso de que sea necesario el rescate de una persona debe definirse por donde realizar la entrada. La persona que entre deberá portar ropa o equipo que lo proteja. *If rescuing a person is necessary, determine the entry point. The person entering ought to wear protective clothing or equipment.*
11. Si el contenido tuvo contacto con el cuerpo o ropa de alguna persona se debe: *If the contents had contact with a person's body or clothing, the following steps should be taken:*
- Verificar que la mercancía no reaccione con el agua (Clase 4) y lavarse con abundante agua. *Verify that the goods do not react with water (Class 4) and wash with plenty of water.*
  - Quitarse la ropa contaminada. *Remove contaminated clothing.*
  - No comer ni fumar. *Do not eat or smoke.*
  - No poner las manos en los ojos, boca y nariz. *Do not touch the eyes, mouth, or nose with hands.*
  - Solicitar asistencia médica. *Seek medical assistance.*
12. Informar a las áreas pertinentes por medio de un reporte inicial detallando, Inicialmente puede hacerse vía telefónica seguido de forma escrita física o electrónicamente en un plazo no mayor a 72 horas a partir del suceso: *Notify the relevant areas through an initial report detailing the incident. Initially, this can be done by phone followed by a physical or electronic written report within 72 hours of the incident:*
- Gerencia de Operaciones de la aerolínea. *Airline Operations Management.*
  - Departamento de Seguridad Operacional, adicionalmente realizar el respectivo IRO. *Operational Safety Department, additionally, submit the respective IRO.*
  - Departamento de Mantenimiento de la aerolínea. *Airline Maintenance Department.*
- Nota:** El Departamento de Seguridad Operacional de la aerolínea procederá a notificar a la Autoridad por medio del reporte de accidentes o incidentes, según está establecido. **Note:** *The Airline Operational Safety Department will proceed to notify the Authority through the accident or incident report, as established.*
13. Tener disponible la siguiente información: *The following information must be available:*
- Nombre de la persona que se contacta, número de teléfono y fax. Localización y naturaleza del problema. *Name of the contacting person, telephone and fax number. Location and nature of the problem.*
  - Nombre de identificación del material involucrado. *Material involved identification name.*
  - Embarcador, consignatario, origen del material. *Shipper, consignee, material origin.*
  - Nombre de la aerolínea transportista. *Carrier airline name.*
  - Tipo y tamaño de contenedor. *Container type and size.*
  - Cantidad de material transportado. *Material transported quantity.*
  - Condiciones locales. *Local conditions.*
  - Números de heridos y personas expuestas. *Injured number and exposed persons.*
  - Servicios de emergencia locales que han sido notificados. *Local emergency services that have been notified.*
- Nota:** Tener una copia legible de todos los documentos para el Departamento de Seguridad Operacional. **Note:** *Have a legible copy of all documents for the Operational Safety Department.*
14. Cuando se determine la condición de emergencia de la situación y esté dentro de límites aceptables se puede proceder al manejo de DG y limpieza en conjunto con el personal de Mantenimiento de la aerolínea y el Departamento de Bomberos. *When the emergency condition of the situation is determined and is within acceptable limits, DG handling and cleaning can be carried out in conjunction with the airline's Maintenance personnel and the Fire Department.*
15. Habiendo primero garantizado la seguridad de personas (equipo, vestimenta, accesorios de seguridad como guantes, máscaras, etc.) se procederá a remover la mercancía dañada del avión, camión, o bodega y se trasladará a un lugar aislado lo antes posible. Lo mismo procede para embarques contaminados,

Anexo. VI, pág.14

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VI Mercancías Peligrosas En Rampa – *Annex VI Dangerous Goods at Ramp*

aunque no sean mercancía peligrosa. Se notifica a las autoridades pertinentes y se esperan indicaciones. *Having first ensured individuals safety (equipment, clothing, safety accessories such as gloves, masks, etc.), damaged cargo will be removed from the aircraft, truck, or warehouse and transferred to an isolated location as soon as possible. The same applies to contaminated shipments, even if they are not dangerous goods. Relevant authorities are notified, and instructions are awaited.*

16. Si el embarque contiene material radioactivo debe desalojarse a todo el personal y esperar instrucciones de las autoridades pertinentes. Para deshacerse de embarques de mercancías peligrosas la aerolínea deberá utilizar los servicios de entidades especializadas en desechos de mercancías peligrosas (de preferencia, Gubernamental). Toda aeronave que haya quedado contaminada por materiales radiactivos se retirará inmediatamente de servicio para su evaluación por personal debidamente calificado y no se reintegrará antes de que el nivel de radiación de toda superficie accesible y la contaminación transitoria o permanente sean inferiores a los valores especificados en la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, sección 9 Tabla 9.4.A *If the shipment contains radioactive material, all personnel must evacuate and await instructions from the relevant authorities. To dispose of dangerous goods shipments, the airline must use the services of specialized entities in hazardous waste disposal (preferably governmental). Any aircraft contaminated by radioactive materials will be immediately withdrawn from service for evaluation by properly qualified personnel and will not be returned to service until the radiation level of all accessible surfaces and transient or permanent contamination are below to the values specified in the IATA Dangerous Goods Regulations, Section 9, Table 9.4 A.*

Copia\_no\_controlada

FIN DE SECCIÓN

Anexo. VI, pág.15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

### VII.1 Objetivo Target

Implementar los procedimientos y responsabilidades del manejo de carga farmacéutica en rampa (Pharma) incluidas las posibles vacunas que por el CV-19 puedan ser transportadas en las aeronaves de pasajeros. *Implement procedures and responsibilities for handling pharmaceutical cargo on ramp (Pharma), including possible vaccines that may be transported on passenger aircraft due to CV-19.*

Se implementan las modificaciones de la alerta de seguridad operacional AL-SEOP-03-21 de febrero 22, 2021.

*Modifications to operational safety alert AL-SEOP-03-21 dated February 22, 2021 are implemented.*

### VII.2 Alcance Scope

Aplica para todas las estaciones de operación Avianca Group. *Applies to all Avianca Group operating stations.*

### VII.3 Condiciones Conditions

Carga farmacéutica se entenderá también como carga pharma. *Pharmaceutical cargo shall also be understood as pharma cargo.*

Copia\_no\_controlada



#### Precaución: Caution:

VII.1 Las vacunas del CV-19 se consideran como parte de los productos PHARMA, y pueden ser transportados en la red de Avianca Group tanto en vuelos Internacionales como en la operación doméstica *CV-19 vaccines are considered as part of PHARMA products, and can be transported in the Avianca Group network both in International flights and domestic operation.*

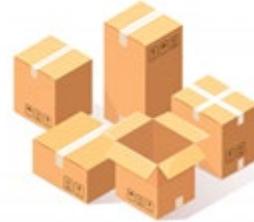
### VII.4 Carga Farmacéutica (Pharma) - *Pharmaceutical Cargo (Pharma)*

Los productos Farmacéuticos (Pharma) tienen un impacto en la salud y vidas humanas. *Pharmaceutical (Pharma) products have an impact on human health and lives.*

Por lo cual tienen un manejo similar a Mercancías Peligrosas (DGs), en su manipulación y prioridad. *Therefore, they are handled similarly to Dangerous Goods (DGs), in terms of handling and priority.*

Se deben segregar de: Animales Vivos (AVIH) *They must be segregated from: Live Animals (AVIH).*

Inicialmente AC Cargo cuenta con tres productos de manejo de farmacéuticos, PharmaCoolCare PharmaCare y Pharma MustGo, estos productos o similares pueden también ser manejados por carga Deprisa en vuelos nacionales, de acuerdo con las necesidades del mercado. *Initially AC Cargo has three pharmaceutical handling products, PharmaCoolCare PharmaCare and Pharma MustGo, these or similar products can also be handled by Deprisa cargo on domestic flights, according to market needs.*

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp*

Los productos Pharma tienen alta prioridad de embarque, deben tener un manejo en rampa cuidadoso, ágil y seguro. Algunos productos tienen monitoreo de temperatura razón por la que se debe minimizar los tiempos de exposición en rampa. *Pharma products have high shipping priority and must be handled carefully, quickly and safely on the ramp. Some products have temperature monitoring, which is why ramp exposure times must be minimized.*

### Copia no controlada

Nota: El control de temperatura (tiempos de exposición en rampa) serán manejados por el personal de carga.  
*Note: Temperature control (ramp exposure times) will be handled by the loading personnel.*

Producto Pharma	Avianca PHARMACOOLCARE	Avianca PHARMACARE	Avianca PHARMAMUST GO
Alta prioridad de embarque	Thumbs up	Thumbs up	Thumbs up
Manejo expedito en rampa	Thumbs up	Thumbs up	Thumbs up
Monitoreo de temperatura	Thumbs up	Thumbs up	



#### Precaución: *Caution:*

Las vacunas en la operación nacional de COL son movilizadas por el producto de Deprisa denominado ATO-ATO (aeropuerto-aeropuerto). Este producto tiene la máxima prioridad en el abordaje de carga doméstica. *Vaccines in COL's domestic operation are mobilized by Deprisa's product called ATO-ATO (airport-to-airport). This product has the highest priority in domestic cargo boarding.*

Los procedimientos de alistamiento en bodega, identificación, notificación al despacho, y traslado a la posición del avión en plataforma serán coordinados por Carga (AV Cargo, Deprisa, etc, según aplique por COA). *Check-in procedures in the hold, identification, notification to dispatch, and transfer to the aircraft position on the apron will be coordinated by Cargo (AV Cargo, Deprisa, etc., as applicable per COA).*

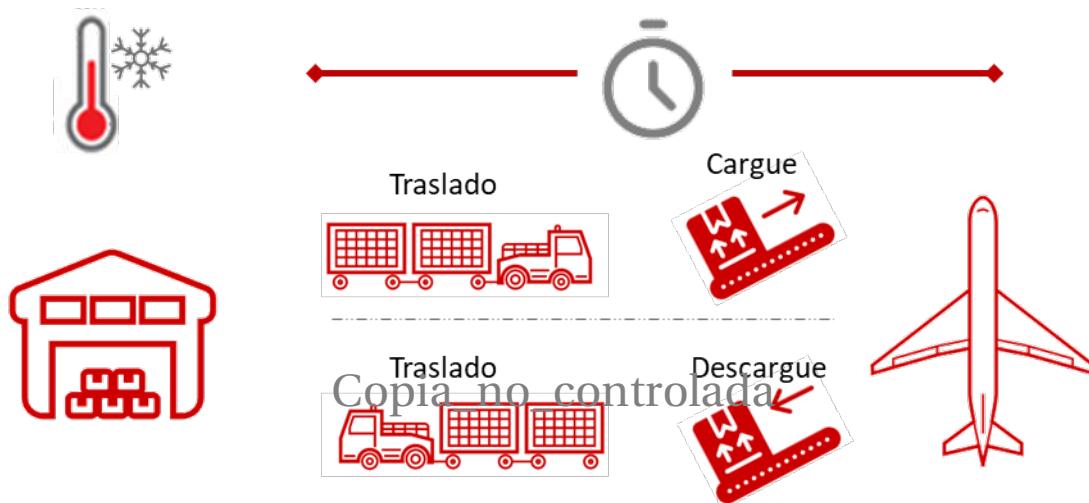
Anexo. VII, pág.2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp*

Operaciones Terrestres deberá garantizar la correcta manipulación y manejo de la carga Pharma (PIL) en rampa evitando tener irregularidades atribuibles al proceso. *Ground Operations must guarantee the correct handling and management of the Pharma (PIL) cargo on the ramp to avoid irregularities attributable to the process.*

Este tipo de carga tendrá prioridad de embarque. *This type of cargo will have shipping priority.*



**60 minutos entre traslado y proceso de cargue/descargue en la aeronave. *60 minutes between transfer and loading/unloading process in the aircraft.***

Anexo. VII, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

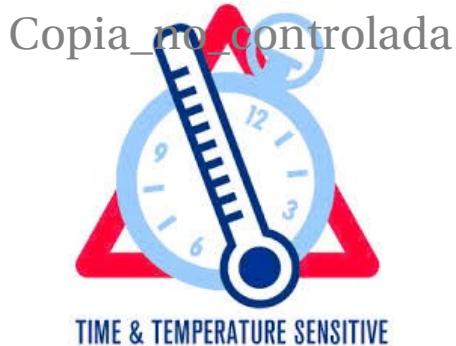
Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp***Precaución: Caution:**

Las vacunas del CV-19 a ser transportadas en aeronaves cabina angosta deben ser ubicadas en la puerta de la bodega asignada por CCD, para garantizar que sean lo último en abordar en esa bodega y sea lo primero en desabordar en destino. *CV-19 vaccines to be transported in narrow-cabin aircraft must be placed in the hold door assigned by CCD, to ensure that they are the last to board in that hold and the first to deboard at destination.*

La carga Pharma debe estar notificada en el NOTOC. *The Pharma cargo must be reported in the NOTOC.*

La ubicación de la carga en las bodegas será reflejada en el LIR (Loading Instruction Report), y debe ser respetada por operaciones terrestres durante su cargado. *The location of the cargo in the holds will be reflected in the LIR (Loading Instruction Report) and must be respected by land operations during loading.*

La carga con temperatura controlada se identificará visualmente con etiquetas de Control De Temperatura.  
*Temperature controlled cargo will be visually identified with Temperature Control labels.*

**VII.5 Transporte de Pharma en rampa - *Pharma transport on ramp***

El traslado en rampa debe ser realizado de tal manera que se minimice la exposición a las temperaturas exteriores y a la luz solar. *Ramp transfer should be performed in such a way as to minimize exposure to outside temperatures and sunlight.*

La manipulación de los productos farmacéuticos tiene prioridad de manipulación y envío. *The handling of pharmaceutical products has priority handling and shipping.*

En las estaciones que sea posible, se deberá llevar un control y seguimiento de los tiempos de traslado entre la bodega y la aeronave, como también transferencias de avión a avión (Tail to tail). Dicho seguimiento podrá omitirse en caso de contar con equipos en rampa refrigerados tales como camiones refrigerados, cool dollies, mantas térmicas. Este control será responsabilidad del área de carga. *In the stations where it is possible, the transfer times between the hold and the aircraft, as well as transfers from aircraft to aircraft (tail to tail), must be controlled and monitored. This monitoring may be omitted in the case of refrigerated ramp equipment such as refrigerated trucks, cool dollies, thermal blankets. This control will be the responsibility of the cargo area.*

**VII.6 Cargue/Descargue de carga Pharma - *Pharma Loading/Unloading***

La carga de los productos farmacéuticos sensibles a la temperatura debe realizarse tan pronto como sea posible una vez la carga este a “pie de avión”. Aun cuando el embalaje haya sido diseñado para mitigar el impacto de la temperatura. *Loading of temperature-sensitive pharmaceuticals should be done as soon as possible once the cargo is at the "foot of the plane". Even if the packaging has been designed to mitigate the impact of temperature.*

Tenga en cuenta que el manejo en rampa debe garantizar el tiempo más breve de exposición a temperaturas extremas durante el traslado, cargue y descargue. *Note that ramp handling should ensure the shortest time of exposure to extreme temperatures during transfer, loading and unloading.*

El personal de rampa debe realizar todos los esfuerzos y coordinaciones pertinentes para cargar las piezas y ULDs de carga Pharma rápidamente. *Ramp personnel must make every effort and coordination to load the Pharma cargo parts and ULDs quickly.*

La descarga de los productos farmacéuticos sensibles a la temperatura debe realizarse lo más pronto posible después del parqueo de la aeronave. Garantice el alistamiento del equipo necesario al arribo para ejecutar dicho descargue en un tiempo óptimo y priorice el traslado hacia la bodega minimizando el tiempo de exposición a la llegada. *The unloading of temperature-sensitive pharmaceutical products should be carried out as soon as possible after the aircraft is parked. Ensure the readiness of the necessary equipment upon arrival to perform the unloading in an optimal time and prioritize the transfer to the hold, minimizing the exposure time upon arrival.*

**Precaución: Caution:**

NO EXPONGA la mercancía Pharma a fuentes de calor como motores, salidas de aire caliente, motores de equipos de tierra, etc, esto puede afectar la cadena de frío a la que debe estar mantenido el elemento. *DO NOT EXPOSE the Pharma merchandise to heat sources such as engines, hot air vents, ground equipment engines, etc., this may affect the cold chain at which the item must be kept.*

**VII.7 Contingencias en el manejo de carga farmacéutica (Pharma). *Contingencies in the handling of pharmaceutical cargo (Pharma).***

Los productos farmacéuticos deben ser protegidos de condiciones climáticas extremas en rampa, de ser posible ubicar en zonas de sombra y minimice la exposición. *Pharmaceutical products should be protected from extreme weather conditions on a ramp, if possible, locate in shaded areas and minimize exposure.*

- a) Vuelo demorado en la salida: Coordine con el personal de carga el traslado de la carga pharma en el menor tiempo posible referente al tiempo de salida estimado, para garantizar el embarque y no afectar la salida del vuelo sobre la hora estimada o tiempos mínimos de atención en tierra, de ser el caso. *Delayed flight departure: Coordinate with the cargo personnel the transfer of the pharma cargo in the shortest possible time in relation to the estimated departure time, to guarantee the boarding and not affect the departure of the flight over the estimated time or minimum ground handling times, if applicable.*
- b) Vuelo demorado por mantenimiento, con carga en rampa o en el avión, confirme el tiempo de retraso, notifique al área de carga para confirmar si debe regresarla a la bodega o mantener en la aeronave para la salida del vuelo. *Flight delayed for maintenance, with cargo on ramp or in aircraft, confirm delay time, notify cargo area to confirm whether to return to hold or keep on aircraft for flight departure.*
- c) Vuelo cancelado: Notifique al área de carga y retorno la carga pharma a la bodega lo más pronto posible. *Canceled flight: Notify the cargo area and return the pharma cargo to the hold as soon as possible.*

---

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp*

---

- d) Derrames de piezas de carga pharma: Rechace el embarque en la aeronave, retorno de manera inmediata a la bodega y notifique al área de carga. *Spills of pharma cargo parts: Refuse shipment on the aircraft, return immediately to the hold and notify the cargo area.*
- e) Inadecuada segregación en bodega: En caso de identificar que la carga pharma no está segregada de restos humanos, animales vivos o perecederos. Notifique a despacho de operaciones, para realizar los cambios en la distribución del cargue según aplique. *Inadequate segregation in the warehouse: In case of identifying that the pharma cargo is not segregated from human remains, live animals or perishables. Notify operations dispatch, to make changes in the distribution of the cargo as applicable.*

#### VII.8 Control de temperatura. *Temperature control.*

Los productos pharma, tendrán la posibilidad de ser refrigerados por sistemas activos (ULD envirotainer, CoolCare, etc) o por sistemas no activos (hielo seco). *Pharma products can be refrigerated by active systems (ULD envirotainer, CoolCare, etc.) or by non-active systems (dry ice).*

#### VII.9 Precauciones en el manejo de hielo seco (Dry Ice) como refrigerante de productos farmacéuticos. *Precautions in handling dry ice (Dry Ice) as a refrigerant for pharmaceutical products.*

Los productos farmacéuticos pueden requerir de hielo seco como material refrigerante. *Pharmaceutical products may require dry ice as a cooling material.*

Independiente de las cantidades y el uso del hielo seco a transportar, éste debe ser reportado a la tripulación por medio del formato NOTOC. La información del hielo seco en el NOTOC debe diligenciarse/completarse en la parte correspondiente a Mercancías Peligrosas. *Regardless of the quantities and use of dry ice to be transported, it must be reported to the crew using the NOTOC form. The dry ice information in the NOTOC must be completed in the Dangerous Goods section.*

A su llegada la operación normal de las puertas libera la presión remanente en los compartimientos de carga. *Upon arrival, the normal operation of the doors releases the remaining pressure in the cargo compartments.*

Si detecta alguna novedad en el funcionamiento de las puertas, reporte al técnico de mantenimiento. *If you detect anything new in the operation of the doors, report it to the maintenance technician.*



##### Precaución: *Caution:*

Los productos con sistema NO activo (hielo seco), tendrán control interno de monitoreo de temperatura (no es visible externamente) el cual tendrá baterías de litio, que son exceptuadas de ser reportadas al comandante en el NOTOC. *Products with NO active system (dry ice), will have internal temperature monitoring control (not visible externally) which will have lithium batteries, which are exempted from being reported to the commander in the NOTOC.*

La sublimación del hielo seco puede resultar en concentraciones significativas de CO2 gaseoso en los aviones, las cuales pueden afectar la respiración de tripulantes, pasajeros y personas. *The sublimation of dry ice can result in significant concentrations of gaseous CO2 in aircraft, which can affect the breathing of crew, passengers and people.*

Por esta razón, se establecen límites en la cantidad a ser transportada. El hielo seco está clasificado como **Mercancía Peligrosa Clase 9**, con el **UN 1845**. *For this reason, limits are set on the quantity to be transported. Dry ice is classified as Dangerous Goods Class 9, with UN 1845.*

Anexo. VII, pág.6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

---

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp*

---

Con base en lo establecido en la Alerta de Seguridad Operacional **AL-SEOP-03-21** de febrero 22, 2021 se establecen los siguientes lineamientos aplicables a las aeronaves de la flota Avianca Group (Boeing y Airbus):

*Based on the provisions of the Operational Safety Alert AL-SEOP-03-21 dated February 22, 2021, the following guidelines applicable to AVH fleet aircraft (Boeing, Airbus and ATR) are established:*

**Precaución: Caution:**



EL TRANSPORTE DE HIELO SECO ES ACEPTABLE EN COMPARTIMENTOS DE CARGA VENTILADOS COMO NO VENTILADOS **DRY ICE TRANSPORT IS ACCEPTABLE IN BOTH VENTILATED AND NON-VENTILATED CARGO COMPARTMENTS.**

- Animales vivos y hielo seco NO deben estar en el mismo compartimiento, estos deben ser segregados.  
*Live animals and dry ice should NOT be in the same compartment, they should be segregated.*
- Para el descargue de estos productos, los compartimientos de carga que transportan hielo seco se deben ventilar antes de acceder a ellos. *For the unloading of these products, cargo compartments carrying dry ice must be ventilated before accessing them.*
  - ✓ Para bodegas NO ventiladas, 10 minutos *For NON-ventilated cellars, 10 minutes*
  - ✓ Para bodegas ventiladas, 2 minutos *For ventilated cellars, 2 minutes*

**Precaución: Caution:**



Para facilitar la aireación antes del descargue y evitar tiempos adicionales una vez esté la aeronave asegurada a la llegada, la apertura de puertas donde vengan cargadas las vacunas deberá ser una actividad prioritaria, para que los tiempos normales de acercamiento de equipos de cague, retiro de mallas y demás procesos, sean suficientes para asegurar el tiempo, sin afectar tiempos de rotación de la aeronave. *To facilitate aeration before unloading and to avoid additional time once the aircraft is secured upon arrival, the opening of the doors where the vaccines are loaded should be a priority activity, so that the normal times of approach of loading equipment, removal of nets and other processes are sufficient to ensure the time, without affecting aircraft rotation times.*

- El hielo seco transportado por los pasajeros y tripulantes puede llevarse en cabina o en bodega de la aeronave en cumplimiento con la regulación. *Dry ice carried by passengers and crew members may be carried in the cabin or in the hold of the aircraft in compliance with the regulation.*
- Verifique la documentación (hoja de carga, LIR, NOTOC) para identificar la presencia de hielo seco como refrigerante (Código IMP-ICE-UN1845). El envío de este DG, debe quedar claramente identificado en el mensaje a la base destino, para asegurar que se apliquen las prioridades y tiempos de aireación de bodega. *Check the documentation (charge sheet, LIR, NOTOC) to identify the presence of dry ice as a refrigerant (IMP-ICE-UN1845 Code). The shipment of this DG must be clearly identified in the message to the destination base, to ensure that winery priorities and aeration times are applied.*
- Recuerde que el máximo permitido de hielo seco por bulto es de 200 kg. *Remember that the maximum allowed amount of dry ice per package is 200 kg.*
- Informar al piloto al mando a través del NOTOC. *Inform the pilot in command via NOTOC.*

Anexo. VII, pág. 7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp*

Las siguientes tablas describen las cantidades máximas permitidas de hielo seco en las aeronaves de pasajeros, independientemente de dónde sea cargado el hielo seco: *The following tables describe the maximum allowable quantities of dry ice in the passenger aircraft, regardless of where the dry ice is loaded:*

Tabla N° 1 Cantidad máxima permitida por aeronave, con máxima ocupación

Ocupación máxima / límite de CO2 0,5%				
Rata de Sublimación	Peso por bulto	Masa total de hielo seco en kg		
		A319	A320	A330-28
1%	≥45 Kg	604	562	1847
2%	<45 Kg	302	281	923

Tabla N° 2  
Cantidad máxima permitida por aeronave, con < = 15 ocupantes

Ocupación máxima / límite de CO2 0,5%				
Rata de Sublimación	Peso por bulto	Copia_no_controlada		
		Masa de hielo seco en kg	A319/A320	A330-28
1%	≥45 Kg	1084	2944	
2%	<45 Kg	542	1472	

Tabla N° 3  
B787-8, cantidad máxima permitida por aeronave, con máxima ocupación

Ocupación máxima, límite de CO2 0,5%		
Rata de Sublimación	Peso por bulto	Flota B787-8 / Masa total de hielo seco en kg por aeronave
1%	≥45 Kg	997
2%	<45 Kg	498

Tabla N° 4  
B787-8, cantidad máxima permitida por aeronave, con < = 15 ocupantes

<=15 Ocupantes límite CO2 0,5%		
Rata de Sublimación	Peso por bulto	Flota B787-8 / Masa total de hielo seco en kg por aeronave
1%	≥45 Kg	997
2%	<45 Kg	498

Fuente: Seguridad Operacional Alerta AL-SEOP-03-21 de Febrero 22, 2021

Anexo. VII, pág.8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp*

Toma en cuenta lo siguiente para el transporte de hielo seco: *Consider the following for the transport of dry ice:*



Para el cumplimiento del transporte de las cantidades de hielo detalladas en las tablas 1 a la 4 acompañando vacunas código IMP ICE+PIL se debe garantizar que ambos packs estén operativos antes del despacho de la aeronave. *To comply with the transportation of the quantities of ice detailed in tables 1 to 5 accompanying IMP ICE+PIL code vaccines, it must be ensured that both packs are operational prior to aircraft dispatch.*

**NOTA:** Esta condición será evaluada por CCD previo al vuelo. **NOTE:** This condition will be evaluated by CCD prior to flight.

**CARGO HOLD IDENTIFICATION****REMEMBER THE NEW REGULATIONS**

**EL TRANSPORTE DE HIELO SECO ES ACEPTABLE EN COMPARTIMIENTOS DE CARGA VENTILADOS Y NO VENTILADOS**

***TRANSPORT OF DRY ICE IS ACCEPTABLE IN VENTILATED AND NON-VENTILATED CARGO COMPARTMENTS***

Alerta de Seguridad Operacional **AL-SEOP-03-21** de febrero 22, 2021 *Operational Safety Alert AL-SEOP-03-21 of February 22, 2021*

Anexo. VII, pág.9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

---

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp*

---

Notas aclaratorias: Observe que la nueva normatividad permite enviar la misma cantidad de hielo seco en las bodegas ventiladas o no ventiladas. *Explanatory notes: Note that the new regulations allow the same amount of dry ice to be shipped in ventilated and non-ventilated warehouses.*

La verificación de bodegas ventiladas o no, debe utilizarse para el envío de AVIH por que las cantidades permitidas si difieren si es o no ventilada; recuerde, deben estar segregados los AVIH y el hielo seco. *The verification of ventilated or non-ventilated warehouses should be used for the shipment of HAZMVs because the quantities allowed differ if it is ventilated or non-ventilated; remember, HAZMVs and dry ice must be segregated.*

Recuerde aplicar MOT Capítulo 3 numeral 3.10.4 Carga a Granel *Remember to apply MOT Chapter 3, section 3.10.4 Bulk Load*

Algunos tipos de carga deben ir amarrados o asegurados con carga o equipaje: *Some types of cargo must be tied down or secured with cargo or baggage:*

- a) Paquetes de alta densidad (ángulos agudos, extrusiones metálicas, maletas metálicas, etc) *High density packages (sharp angles, metal extrusions, metal cases, etc.)*
- b) Barriles o bidones conteniendo líquidos *Barrels or drums containing liquids*
- c) Jaulas o cajas con animales vivos (AVI) *Cages or boxes with live animals (AVI)*
- d) Unidades pesadas que pesen 150 kg (330 lb) o más *Heavy units weighing 150 kg (330 lb) or more*
- e) Ataúdes con restos humanos (HUM) *Coffins with human remains (HUM)*
- f) Mercancías peligrosas *Dangerous goods*
- g) Sillas de ruedas eléctricas *Electric wheelchairs*
- h) Carga que necesite estar extendida *Load that needs to be extended*
- i) Cargas frágiles *Fragile loads*

Las cargas siguientes no deben desplazarse verticalmente hacia arriba u horizontalmente durante el vuelo. Si el volumen disponible del compartimiento o de la sección provista de una red no se llenan todo su volumen (tres cuartos de su altura) con la carga, se necesita una sujeción adicional para: *The following loads must not move vertically upward or horizontally during flight. If the available volume of the compartment or the section provided with a net is not filled to its full volume (three quarters of its height) with cargo, additional restraint is required for:*

- a) Las cargas que son sensibles a los golpes o vuelcos *Loads that are sensitive to shock or overturning*
- b) Carga húmeda *Wet cargo*
- c) Bultos de alta densidad *High density packages*
- d) Tuberías, barras, vigas, planchas, u otros objetos punzantes *Pipes, bars, beams, plates, or other sharp objects.*

Nota: Los DG identificado con UN1845 imp ICE no deben cargarse cerca a los detectores de incendios. *Note: DGs identified with UN1845 imp ICE should not be loaded near fire detectors.*

Ejemplos de amarres para las vacunas dado el tipo de caja ancha y baja que difícilmente se tiende a voltear. *Examples of moorings for vaccines given the type of wide, low box that tends to be difficult to turn over.*

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp***Copia\_no\_controlada**

Caja acuñada con equipaje sin piezas encima  
*Minted box with luggage without parts on top*

Pieza amarrada con strap a otra malla. Los straps o cuerdas son completamente aceptables para asegurar estas cargas y pueden ir amarrados a otras mallas *Piece strapped to other webbing. Straps or ropes are completely acceptable for securing these loads and may be attached to other webbing.*

NOTA: EN CASO QUE NO SEA POSIBLE ACUÑAR LA CAJA, AV CARGO O DEPRISA SEGÚN APLIQUE, ES QUIEN DEBE PROVEER LAS CUERDAS O STRAPS PARA ASEGURAR LAS PIEZAS. *NOTE: IN CASE IT IS NOT POSSIBLE TO WEDGE THE BOX, AV CARGO OR DEPRISA, AS APPLICABLE, MUST PROVIDE THE ROPES OR STRAPS TO SECURE THE PIECES.*

Anexo. VII, pág.11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp***EJEMPLO NOTOC *EXAMPLE NOTOC***

SPECIAL LOAD NOTIFICATION TO CAPTAIN  
FROM FLIGHT DATE A/C REG  
BOG AV9458/15 15FEB21 N992AV  
\*\*\*\*\*  
\*\*\* DANGEROUS GOODS \*\*\*  
TO AWB NR CL/DV UN/ID SUB PCS QTY/TI RRR PCK IMP CAO POS  
COMP NR RSK CAT GRP CODE ULD/CODE

-----  
01.CARBON DIOXIDE, SOLID  
EMERGENCY RESPONSE CODE 9B  
MDE 64615408 9 UN 1 5 kg ICE N 1  
1845 BULK  
-----  
02.CARBON DIOXIDE, SOLID  
EMERGENCY RESPONSE CODE 9L  
MDE 64615408 9 UN 2 6 kg ICE N 1  
1845 BULK  
-----  
03.CARBON DIOXIDE, SOLID  
EMERGENCY RESPONSE CODE 9L  
MDE 64615408 9 UN 2 7 kg ICE N 1  
1845 BULK  
-----  
04.CARBON DIOXIDE, SOLID  
EMERGENCY RESPONSE CODE 9L  
MDE 64615408 9 UN 1 8 kg ICE N 1  
1845 BULK  
\*\*\*\*\*  
\*\*\* OTHER SPECIAL LOADS \*\*\*  
TO AWB NR CONTENTS PCS QTY IMP POS  
CODE ULD/CODE

-----  
NO SPECIAL LOAD UPLIFTED EX BOG

SI MDE TRA 0 FRE 43  
LOAD IN CPTS 0/0 1/568 3/0 4/0 5/0  
NOTOC: YES  
A320-214  
\*\*\*\*\*ATTENTION\*\*\*\*\*  
The ERG code for UNIDs 3090/3091/3480/3481/3536 should  
read\*\*\*\*\*12FZ\*\*\*\*\*  
CHKD BY LICDPA 4226.BARBOSA COMETTA  
ICE/4/1  
01 IE:954  
02 IE:954  
03 IE:954  
04 IE:954  
\*\*\*\*\*  
THERE IS NO EVIDENCE THAT ANY DAMAGED OR LEAKING PACKAGES  
CONTAINING DANGEROUS GOODS HAVE BEEN LOADED ON THE AIRCRAFT.  
\*\*\*\*\*  
LOADING SUPERVISOR CAPTAIN  
(NAME AND SIGNATURE) (NAME AND SIGNATURE)  
EMERGENCY TELEPHONE NUMBER 01 813 2480585

Anexo. VII, pág.12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VII Transporte De Carga Farmaceutica en Rampa –  
*Annex VII Pharmaceutical Cargo Transportation on Ramp***EJEMPLO LIR *EXAMPLE LIR*****LOADING INSTRUCTION REPORT *LOADING INSTRUCTION REPORT***

LOADING INSTRUCTION/REPORT PREPARED BY RODOLFO IVAN BARBEDNO  
ALL WEIGHTS IN KG 4  
FROM/TO FLIGHT A/C REG VERSION GATE TARMAC DATE TIME  
BOG MDE AV9458 N992AV A320-214 15FEB21 1319  
PLANNED JOINING LOAD  
MDE C 10 Y 40 C 43 M 318 B 459  
JOINING SPECS: SEE SUMMARY  
TRANSIT SPECS: SEE SUMMARY  
RELOADS:  
ACTUAL  
PIECES  
WEIGHT  
LOADING INSTRUCTION  
\*\*\*\*\*  
CPT 1 MAX 03402  
:1 :  
:ONLOAD: MDE C/43 :  
:SPEC: ICE ICE ICE ICE ELI :  
:REPORT: CPT 1 TOTAL:  
\*\*\*\*\*  
CPT 3 MAX 02426  
:3 :  
:NO FIT :  
: :  
: CPT 3 TOTAL:  
\*\*\*\*\*  
CPT 4 MAX 02110  
:4 :  
:ONLOAD: MDE M/318 SR/52 :  
:SPEC: NONE :  
:REPORT: CPT 4 TOTAL:  
\*\*\*\*\*  
CPT 5 MAX 01497  
:5 :  
:ONLOAD: MDE BC R/  
: 109/7PCS :  
: BY R/ :  
: 350/25PCS :  
:SPEC: NONE :  
:REPORT: CPT 5 TOTAL:

LOCN	JOIN/TRAN	DEST	CAT	IMP	PCS	WEIGHT	TI	AWB
1	JOIN	MDE	C	ICE	1	5		64615408
1	JOIN	MDE	C	ICE	2	12		64615408
1	JOIN	MDE	C	ICE	2	14		64615408
1	JOIN	MDE	C	ICE	1	8		64615408
1	JOIN	MDE	C	ELI	6	1		64615408
SI LOAD IN CPTS 0/0 1/43 3/0 4/370 5/459								
*** DRY ICE ON BOARD ***								
BATERIAS DE ION LITIO EXCEPTUADAS UN3481:								
(**CAUTION CHECK IMP ELI- ERG-CODE-12F2**)								
CHECKED BAGGAGE PIECES MDE 5/C/7/Y/25								
MDE	FRE	43	BAG	459	POS	318		
BAG WEIGHTS USED MDE C15.6 Y14								
PREPARED BY RODOLFO IVAN/BARBOSA COMETTA 1 3619								
LICENCE DPA 4226								
SERVICE WEIGHT PAYLOAD WEIGHT/INDEX								
ADB-								
MDE POTABLE WATER 75 0.2-								
THIS AIRCRAFT HAS BEEN LOADED IN ACCORDANCE WITH THESE INSTRUCTIONS AND THE DEVIATIONS SHOWN ON THIS REPORT								
THE CONTAINER / PALLETS AND BULK LOAD HAVE BEEN SECURED IN ACCORDANCE WITH COMPANY INSTRUCTIONS.								
SIGNATURE FOR LOADING SUPERVISOR OR PERSON RESPONSABLE FOR								
LOADING: .....								
NAME: .....								
SIGNATURE FOR RAMP AGENT TRANSFERRING DATA SHEET:								
.....								
NAME: .....								

FIN DE SECCIÓN

Anexo. VII, pág.13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI***VIII.1 Objetivo - Objective**

Formalizar toda la información relacionada con el transporte de carga especial registrada como equipaje o carga en el vuelo. *Formalize all information related to the transport of special cargo registered as luggage or cargo on the flight.*

Nota: El término guacal es equivalente a jaula, contenedor o kenel, elementos especializados para transporte de mascotas. *Note: The term "guacal" is equivalent to "cage," "container," or "kennel," specialized items for pets transportation.*

La presente información también se encuentra incluida en el documento de aeropuertos: *The current information is also included in the following airport document:*

PR NE0501 09 PROCEDIMIENTO SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS

Y en el manual de carga: *And in the cargo manual: Manual de Mercancías Especiales*

**VIII.2 Procedimiento Animales Vivos *Live Animals Procedure***

- a. Identificar si el Animal Vivo fue recibido como Equipaje o Carga. *Identify if the Live Animal was received as Luggage or Cargo.*
- b. En caso de ser perros o gatos deben ser lo último en cargarse y primero en descargarse. *In the case of dogs or cats, they should be loaded last and unloaded first.*

Según el canal por el que fue recibido el Animal Vivo se deberán tener las restricciones que apliquen: *According to the channel through which the Live Animal was received, applicable restrictions must be applied:*

**VIII.2.1 Por Equipaje - *For luggage***

1. Solo se permite viajar un animal por contenedor. *Only one animal per container is allowed to travel.*
2. El contenedor debe tener un mecanismo de cierre para evitar la salida del animal. Todos los contenedores deben ir con Precintos de seguridad. *The container must have a locking mechanism to prevent the animal from escaping. All containers must have security seals.*

**Precaución: A partir del 1 de febrero de 2023 *Caution: Issue day February 1st, 2023***

Se implementan cambios en la política de transporte de animales. Se tendrá la eliminación del transporte de aves ornamentales y se limitará el transporte de perros de soporte emocional (ESAN) en cabina de acuerdo con su peso. *Changes in the animal transportation policy will be implemented. Ornamental bird transportation will be discontinued, and the transportation of emotional support dogs (ESAN) in the cabin will be limited based on their weight.*



**Menor o igual a 10 kg.** podrán transportarlos en cabina y deberán viajar al interior de un contenedor (maletín) flexible, ubicado debajo silla de frente del cliente, durante todo el vuelo. *Weight less than or equal to 10kg, dogs may be transported in the cabin and must travel inside a flexible container (bag) located under the customer's front seat throughout the flight.*

**Mayor a 10 kg.** viajarán, sin costo, en bodega (no podrán transportarse en cabina), se denominarán ESAB. *Weight more than 10kg, they will travel free of charge in the cargo hold (they cannot be transported in the cabin) and will be called ESAB.*

Anexo. VIII, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI*

Se aclaran los siguientes términos: Following terms are clarified:

CÓDIGO SSR - <i>SSR CODE</i>	DEFINICIÓN - <i>DEFINITION</i>
AVIH	Animales Vivos como equipaje facturado en bodega. <i>Live Animals as checked baggage in the hold.</i>
AVI	Animal vivo como carga. <i>Live Animal as cargo.</i>
ESAN ( <i>Animal de Soporte Emocional, por sus siglas en inglés</i> )  ( <i>Emotional Support Animal</i> )	Perros (únicamente) que son necesarios para mantener el bienestar y equilibrio emocional o mental de las personas/clientes, como consta en un certificado médico emitido por un profesional de la salud mental que demuestre su condición para viajar con su mascota. Estos animales de Soporte Emocional no requieren un entrenamiento certificado. <i>Dogs (only) that are necessary to maintain the emotional or mental well-being and balance of individuals/customers, as evidenced in a medical certificate issued by a mental health professional, demonstrating their condition to travel with their pet. These Emotional Support animals do not require certified training.</i>
ESAB	Perro de soporte emocional con un peso mayor a 10kg, cuyo transporte se realice en Bodega. <i>Weight Emotional support dog more than 10kg, transported in the hold.</i>
PETC ( <i>Mascotas en cabina</i> ) <i>Pets in cabin</i>	Para Avianca serán transportados como mascotas gatos y perros. <i>For Avianca, cats and dogs will be transported as pets.</i>
SVAN ( <i>Animales de servicio, por sus siglas en inglés</i> )  ( <i>Service Animals</i> )	Un perro, independientemente de su raza o tipo, que está entrenado para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona calificada con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Los perros de servicio psiquiátricos se consideran animales de servicio según la regulación, siempre que hayan sido entrenados específicamente para la tarea y cuenten con un certificado que lo soporte. Debido a su entrenamiento particular y a su labor de asistencia, los SVAN deben transportarse sin cargo en cabina.  <i>*Los SVAN son considerados como ayudas vivas, en virtud de un adiestramiento, en centros especializados y certificados, lo que les permite dar soporte en variedad de actividades diarias a personas/clientes que, por limitaciones cognitivas o físicas así lo requieren. Así definido en el Decreto 1660 de 2003 en Colombia.</i>  <i>A dog, regardless of breed or type, that is trained to work or perform tasks for the benefit of a qualified individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Psychiatric service dogs are considered service animals under regulation, provided they have been specifically trained for the task and have supporting certification. Due to their specific training and assistance work, SVAN must be transported free of charge in the cabin.</i>  <i>SVAN are considered live aids, trained in specialized and certified centers, enabling them to provide support in a variety of daily activities to individuals/customers who require it due to cognitive or physical limitations. As defined in Decree 1660 of 2003 in Colombia.</i>

Anexo. VIII, pág. 2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI***VIII.2.2 Manejo de Animales Vivos en Rampa - *Live Animals Handling at Ramp***

- a. Minimice el tiempo de permanencia en rampa para proteger a los animales del viento, lluvia, ruido y condiciones de temperatura extremas. *Minimize time spent at ramp to protect animals from wind, rain, noise, and extreme temperature conditions.*
- b. No cargar animales en el mismo compartimiento con hielo seco o materiales radioactivos. *Do not load animals in the same hold with dry ice or radioactive materials.*
- c. Los animales vivos deben estar segregados de las mercancías peligrosas. *Live animals must be segregated from dangerous goods.*
- d. Predadores naturales no deberán ser posicionados juntos. *Natural predators must not be located together.*
- e. Los animales vivos no deben ser cargados en proximidad a cargas incompatibles que puedan tener efectos negativos en su bienestar (Incluyendo Restos Humanos). *Live animals must not be loaded in proximity to incompatible loads that may have negative effects on their well-being, (including human remains).*
- f. Manejar con precaución contenedores que tengan ruedas, asegurando que el contenedor no se ruede durante el cague. *Handle with caution wheel containers, ensuring containers not to roll during loading.*
- g. Llevar los animales descargados inmediatamente al terminal para que sean reclamados por sus dueños. *Immediately take unloaded animals to the terminal for retrieval by their owners.*
- h. No utilizar conductos de equipaje para la entrega de animales. *Do not use baggage chutes for animal delivery.*
- i. La tripulación de cabina de mando y la estación de destino deben ser informadas del transporte de AVIH para asegurar que la temperatura y flujo de aire se mantengan. *Flight crew and destination station must be informed of AVIH transportation to ensure that temperature and airflow are maintained.*
- j. En caso de demoras se deberá tomar especial cuidado y atención a ese tipo de embarques: *In case of delays, special care and attention must be given to this type of shipment:*

Copia no controlada

Abrir compartimientos, con previa autorización de tripulación de cabina de mando *Opening holds, with prior authorization from the flight crew.*

1. Proporcionar Agua *Provide water*
2. Alimentación *Feeding*
3. Descargar, de acuerdo con el manejo de la demora *Unloading, according to delay management*

Los literales a, b, c, d aplican, según sea necesario: Para animales aceptados por módulos contactar a aeropuertos quien a su vez contactará al pasajero y en caso de haber sido aceptado por carga contacte al operador de carga de la estación. *Items a, b, c, d apply as necessary: For animals accepted at the counters, contact the airports, who will then contact the passenger, and in the case of being accepted as cargo, contact the cargo operator at the station.*

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI***VIII.2.3 Observaciones Para el Abordaje y desabordaje de Animales Vivos *Observations for Live Animals Boarding and Disembarking***

1. Es necesario, posterior a la descarga de los animales vivos, inspeccionar compartimientos y si amerita proceder a la limpieza de los mismos. *After unloading live animals, it is necessary to inspect holds and, if necessary, proceed with their cleaning.*
2. Es preferible cuando se encuentren animales vivos abordo, mantener la luz del compartimiento apagada, pues la luz los puede alterar. *It is preferable to keep the hold light off when live animals are on board, as light can disturb them.*
3. Los animales no deberán ser ubicados dentro de los compartimientos frente o bajo el flujo de aire (ventilación) o próximos a las luces internas de los mismos. *Animals must not be placed within holds in front of or under the airflow (ventilation) or near their internal lights.*
4. Enemigos naturales deben ser separados y los animales de la misma especie cargados espalda con espalda. *Natural enemies must be separated, and animals of the same species must be loaded back-to-back.*
5. Para el abordaje o desabordaje de AVI de bodegas, lo debe realizar una persona con la banda detenida y la baranda del Conveyer desplegado para sostenerse y evitar que los guacales/jaulas se rueden o sufran caídas que afecten el AVI. *For boarding or disembarking of live animals from cargo holds, it must be done by a person with the conveyor belt stopped and the railing deployed to hold onto and prevent kennels/cages from rolling or falling, which could affect the AVI.*
6. Verificar durante el descargue si el guacal/jaula (AVI) se encuentra facturado como equipaje o viaja con guía de carga, para evitar ser llevado a áreas diferentes. *During unloading, verify if the kennel/cage (AVI) is checked as baggage or travels with a cargo guide to avoid being taken to different areas.*
7. No colocar maletas sobre el guacal/jaula del AVI. *Do not place bags at the top of the AVI's kennel/cage.*
8. Asegurar que el carro porta equipaje que se usa para el traslado del AVI las compuertas estén completamente cerradas y aseguradas antes de su desplazamiento. *Ensure that baggage cart used for transporting the AVI has its gates fully closed and secured before moving it.*



No arrastre los contenedores *Do not drag the containers*



No coloque carga ni equipajes sobre los contenedores. *Do not place cargo or baggage at the top of the containers*

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI*

No apile los contenedores, puede causar que se deterioren y que la mascota se escape.

*Do not stack the containers, it may cause them to deteriorate and the pet to escape*



Asegure su manipulación y colocación en banda, si es pesado, solicite ayuda. Acompáñe su desplazamiento en la banda. Puerta arriba para evitar que la mascota se asuste y genere movimientos no deseados. *Ensure its handling and placement on the conveyor belt, if it is heavy, ask for assistance. Accompany its movement on the belt. Door up to prevent the pet from getting scared and causing unwanted movements*

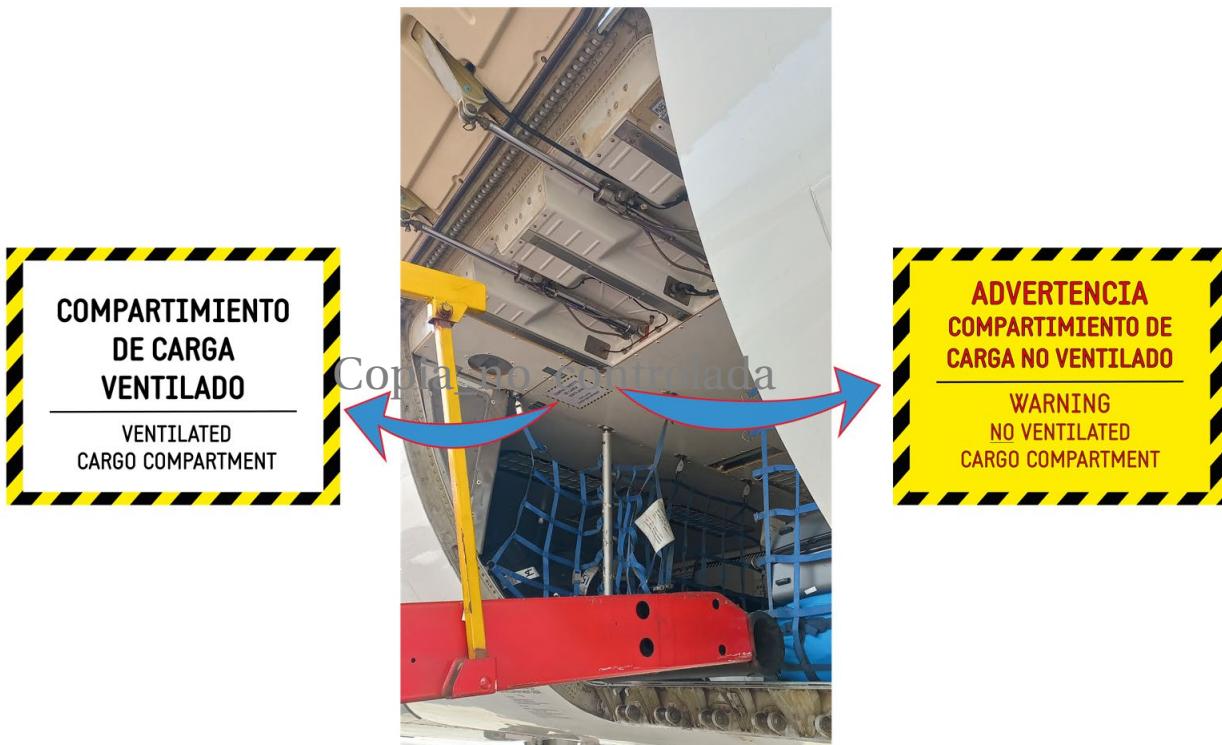
Asegure los contenedores con el fin de evitar que se volteen y maltraten las mascotas *Secure the containers to prevent them from tipping over and causing harm to the pets.*

Anexo. VIII, pág. 5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI***IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPARTIMENTOS DE CARGA DELANTERO Y TRASERO**  
***IDENTIFICATION OF FORWARD AND REAR CARGO COMPARTMENTS***

Se identifica el compartimiento delantero y trasero independiente del número de bodegas que tenga cada uno. Ej: A320 con bodegas 3, 4 y 5 se denomina compartimiento trasero. *The forward and rear compartments are identified regardless the number of cargo holds each one has. Example: An A320 with cargo holds 3, 4, and 5 is referred to as the rear compartment.*



Si no se encuentra la identificación del compartimiento, reporte como IRO. If the compartment identification is not found, report as IRO

**VIII.3 Lineamientos - Guidelines**

Avianca solo prestará el servicio de transporte de mascotas para perros y gatos. En vuelos domésticos en Colombia se aceptarán además gallos. No será aceptada ninguna otra clase de animales como mascotas. *Avianca will only provide pet transportation services for dogs and cats. Additionally, roosters will be accepted on domestic flights in Colombia. No other type of animal will be accepted as pets.*

Las aves exóticas, especies protegidas o en vías de extinción no son aceptadas para su transporte como equipaje ni en cabina ni en bodega. *Exotic birds, protected species, or those in danger of extinction are not accepted for transportation as baggage, either in the cabin or in the hold.*

**Aeropuertos: *Airports:***

- ✓ Ingresará en Amadeus CM el SSR estipulado para notificar al Despacho. *Enter the specified SSR in Amadeus CM to notify Dispatch.*

Anexo. VIII, pág. 6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI*

Despacho: *Dispatch:*

- ✓ Inmediatamente el estado del vuelo pase a Acceptance Closed (AC) cierre del check in, el sistema emitirá una alerta emergente con los SSR cargados al sistema. *As soon as the flight status changes to Acceptance Closed (AC) at check-in closure, the system will issue a pop-up alert with the SSR loaded into the system.*
- ✓ Determinar la cantidad máxima de Animales vivos a transportar. *Determine the maximum quantity of live animals to be transported.*
- ✓ (ESAB) + AVIH (Equipaje facturado) + AVI (Animal vivo como carga). *(ESAB) + AVIH (Checked baggage) + AVI (Live animal as cargo).*
- ✓ Revisar las prioridades de embarque. *Review loading priorities.*
- ✓ Asignar los SSR en un compartimiento y generar nueva edición de LIR. *Assign the SSR to a compartment and generate a new edition of the LIR.*
- ✓ Notificar al supervisor de operaciones terrestres a través del medio disponible (Tams, Telo, FM Mobile, Correo electrónico, vía telefónica, Agente de Operaciones). *Notify the ground operations supervisor through available means (Tams, Telo, FM Mobile, Email, telephone, Operations Agent).*

### Copia\_no\_controlada

Precaución: *Caution:*



**PARA AERONAVES FAMILIA A32S SOLO SE PERMITE TRANSPORTAR ANIMALES VIVOS EN COMPARTIMENTOS DE CARGA VENTILADOS.**  
**FOR A32S FAMILY AIRCRAFT ONLY LIVE ANIMALS ARE ALLOWED TO BE TRANSPORTED IN VENTILATED CARGO COMPARTMENTS.**

Nota: Los peces vivos viajan con su propio oxígeno, por tanto, no les aplica esta restricción.  
**Note: Live fish travel with their own oxygen, therefore, this restriction does not apply to them.**

### TABLA PARA AERONAVES CON COMPARTIMIENTO DE CARGA VENTILADA FAMILIA A32S.

TABLE FOR AIRCRAFT WITH VENTILATED CARGO COMPARTMENT A32S FAMILY.

Tiempo de duración del vuelo <i>Flight duration</i>	Peso máximo de cada mascota (Incluye el peso del contenedor) <i>Pets Maximum Weight (including container weight)</i>	Cantidad de mascotas en cada compartimiento de carga (AVIH) <i>Number of AVIH in each cargo compartment</i>	Cantidad de perros de soporte emocional en cada bodega (ESAB) <i>Number of ESAB in each compartment</i>	Cantidad de mascotas en cada compartimiento de carga <i>Number of pets in each cargo compartment</i>
SIN LIMITE <b>UNLIMITED</b>	70 Kg	11	4	Max 15

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI***Operaciones Terrestres: *Ground Operations:***

- ✓ Verifica el sticker de ventilación en los compartimientos de carga. *Verify ventilation sticker in the cargo compartments.*
- ✓ Verifica nueva edición de LIR y mantener comunicación efectiva con el despachador del vuelo a través del medio disponible (Tams, Telo, FM Mobile, Correo electrónico, vía telefónica, Agente de Operaciones). *Check the new LIR's edition and keep effective communication with flight dispatcher through available means (Tams, Telo, FM Mobile, Email, telephone, Operations Agent).*
- ✓ Revisar las prioridades de embarque. *Review loading priorities.*
- ✓ Confirma a Despacho la distribución final, incluyendo los SSR en cada compartimiento. *Confirm final distribution to Dispatch, including the SSR in each compartment.*

Para vuelos operados por equipos A330 y B787 se recibirán hasta 5 animales vivos (4 AVIH y 1 ESAB) con un peso máximo de 70 Kg cada uno (Incluye el peso del contenedor) y no hay restricción de tiempo de vuelo. *For flights operated by A330 and B787 aircraft, up to 5 life animals (4 AVIH and 1 ESAB) will be accepted with a maximum weight of 70 kg each (Including the container weight), and there is no flight duration restriction.*

**Precaución: *Caution***

Utilice bodegas diferentes para separar animales vivos de hielo seco, alimentos y restos humanos. *Use different holds to separate live animals from dry ice, food, and human remains.*

En caso de cantidades excesivas de AVI en bodegas, verifique la Tabla de Prioridad de Embarque de Equipaje y Carga para ver el manejo prioritario de los AVI y ESAB como equipaje versus los AVI manejados como carga. *In case of excessive amounts of AVI in holds, check the Baggage and Cargo Loading Priority Table to see the priority handling of live animals and ESAB as baggage versus live animals handled as cargo.*

**VIII.4 Requerimientos generales del contenedor. *General Container Requirements.***

- Las mascotas serán transportadas únicamente en contenedores cerrados. *Pets will only be transported in closed containers.*
- Construidos en materiales rígidos tales como: Fibra de vidrio, metal, plástico rígido, etc. *Constructed of rigid materials such as: Fiberglass, metal, rigid plastic, etc.*
- La parte exterior no debe tener partes salientes o apéndices cortantes que puedan dañar a las personas y/o a la infraestructura aeroportuaria. *The exterior must not have protruding parts or sharp appendages that could harm people and/or airport infrastructure.*
- A prueba de filtraciones. *Leak-proof.*
- No debe tener comida ni agua dentro de el. Si el huacal contiene recipientes para agua y comida deben estar separados, fijos al contenedor, totalmente vacíos y con la posibilidad de acceso exterior en caso de alguna emergencia o demoras de vuelo y poder dar de beber a la mascota. *It must not contain food or water inside. If the crate contains containers for water and food, they must be separated, fixed to the container, completely empty, and with the possibility of exterior access in case of emergencies or flight delays to provide water to the pet.*
- Estar limpio completamente previo a cada uso. *Clean thoroughly before each use.*
- Pesar máximo 10kg. (22 libras). *Maximum weight 10kg. (22 pounds).*

Anexo. VIII, pág. 8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI*

- La mascota debe tener espacio suficiente para pararse, sentarse erguido, darse vuelta y acostarse de manera natural. *The pet must have enough space to stand, sit upright, turn around, and lie down naturally.*
  - Adecuadamente ventilados en al menos 3 de sus 4 lados. *Adequately ventilated on at least 3 of its 4 sides.*
  - Las aberturas para la ventilación deben ser lo suficientemente pequeñas para evitar que la mascota se pueda salir parcial o totalmente del contenedor y provocarle una lesión. *Ventilation openings must be small enough to prevent the pet from partially or fully escaping from the container and causing injury.*
  - Si las aberturas no son suficientemente pequeñas estas deben estar cubiertas con malla, especialmente para gatos y perros pequeños. *If the openings are not small enough, they must be covered with mesh, especially for small cats and dogs.*
  - El interior del contenedor no debe tener filos o bordes salientes que la mascota pueda morder o rasgar y de alguna manera causar daños al contenedor o a ella misma. *Container inside must not have sharp edges or protruding edges that the pet could bite or tear and somehow cause damage to the container or itself.*
  - La puerta puede ser corrediza o con bisagras y contar con cierre de bloques. El material puede ser de plástico, madera, metal del grosor suficiente para que no sea deformado por la mascota. La puerta debe poder cerrarse adecuadamente. *The door can be sliding or hinged and have locking closures. The material can be plastic, wood, metal, of sufficient thickness for the door not to be deformed by the pet. The door should be able to close properly.*
  - Si el contenedor tiene ruedas, éstas deben ser retiradas o dejarlas inoperativas (anuladas). *If the container has wheels, they must be removed or set inoperative (disabled).*
  - Solo se permite viajar un animal por contenedor. *Only one animal is allowed to travel per container.*
- Se exige que el pasajero suministre su propio contenedor. *The passenger is required to provide their own container.*
- Si el contenedor se encuentra en mal estado, mallas oxidadas, bisagras o cierres inoperativos, la puerta no cierra correctamente, etc, la mascota no debe ser aceptada para su transporte en módulos de atención. *If the container is in poor condition, with rusty mesh, hinges, or closures inoperative, the door does not close properly, etc., the pet must not be accepted for transportation in service counters.*

Ejemplo de contenedor en mal estado,  
NO debe ser aceptado, puede causar  
daños al AVIH y/o facilitar su escape.  
*Example of a container in poor  
condition, it must not be accepted, as it  
may cause damage to the AVIH and/or  
facilitate its escape.*



- Algunos contenedores de plástico rígido pueden no ser adecuados para perros grandes o perros que sean agresivos. Los contenedores construidos especialmente de madera firme, metal, madera contrachapada (terciada) u otro material similar provistos de 2 seguros a cada lado para las puertas son aceptables. *Some rigid plastic containers may not be suitable for large dogs or aggressive dogs. Containers specially constructed*

Anexo. VIII, pág. 9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

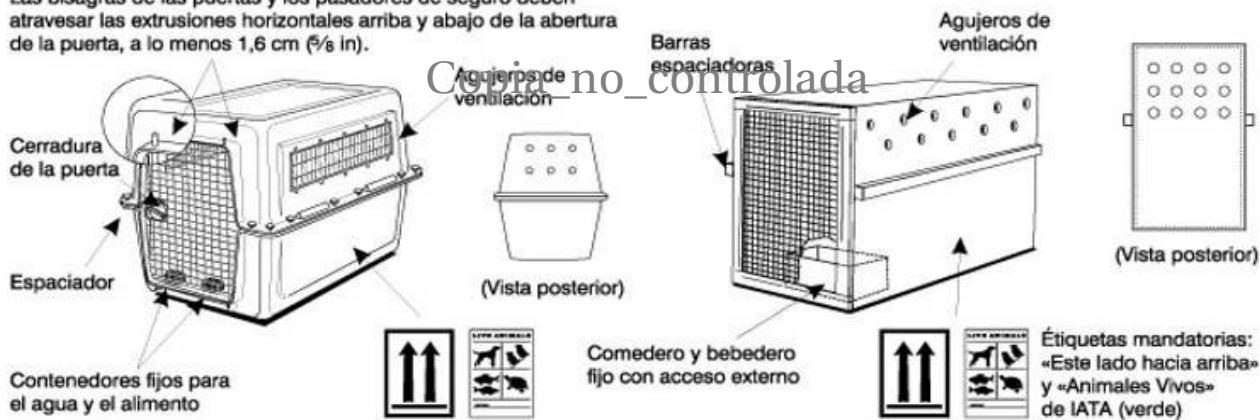
Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI*

*of sturdy wood, metal, plywood (triply), or similar material provided with 2 locks on each side of the doors are acceptable.*

- Los contenedores hechos enteramente de malla soldada o malla de alambre no son adecuados para el transporte por vía aérea. *Containers made entirely of welded mesh or wire mesh are not suitable for air transportation.*
- Los valores registrados en la tabla corresponden al peso neto del animal sin contenedor. *The values recorded in the table correspond to net weight of the animal without the container.*
- Teniendo en cuenta las dimensiones del contenedor, el tamaño del animal y la compuerta de acceso al compartimiento, no se pueden transportar, si exceden las dimensiones de la compuerta. *Considering the dimensions of the container, the size of the animal, and the access gate to the compartment, they cannot be transported if they exceed the dimensions of the gate.*

Ejemplo Imagen Contenedores *Image Containers Example***CONTENEDOR TÍPICO DE MATERIAL PLÁSTICO PARA PERROS**

Las bisagras de las puertas y los pasadores de seguro deben atravesar las extrusiones horizontales arriba y abajo de la abertura de la puerta, a lo menos 1,6 cm ( $\frac{5}{8}$  in).



Contenedor debe estar asegurado con zuncho (amarre plástico) o precinto.  
*Container must be secured with strapping (plastic tie) or seal.*



Contenedor con precinto (amarre plástico), asegurando la puerta, mínimo 4 unidades. Si el contenedor es grande utilice 6 precintos para asegurar la puerta. *Container with seal (plastic tie), securing the door, minimum 4 units. If the container is large, use 6 seals to secure the door.*

Anexo. VIII, pág. 10

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI*



Contenedor típico para gallos (puede ser de 2, 3, 5, 6 etc compartimentos, se considera como un (1) AVIH. *Typical container for roosters (may have 2, 3, 5, 6 compartments, considered as one (1) AVIH).*

Ejemplo: Consecuencias de un no aseguramiento apropiado del guacal *Example: Consequences of improper securing of the crate*

Copia\_no\_controlada

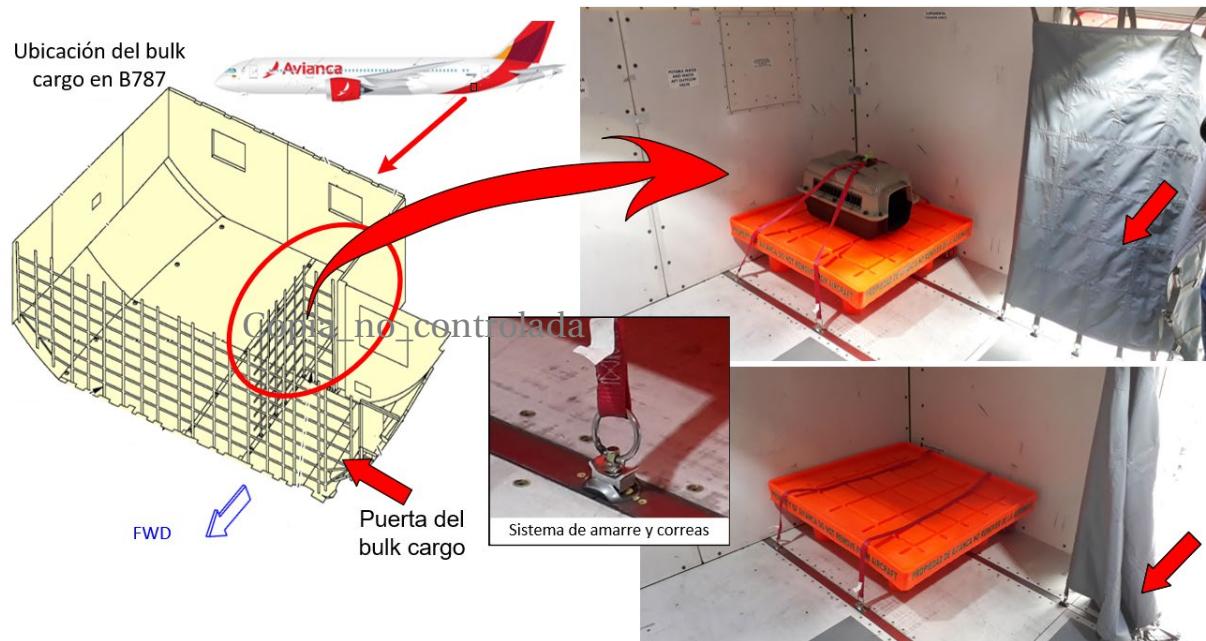


Anexo. VIII, pág. 11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI***VIII.5 Estándar manejo de AVI en bodega bulk B787 - Standard AVI Handling in B787 Bulk cargo hold**

Boeing a través del documento "787-FTD-21-11017 service letter" de fecha 16-OCT-2018, informó que algunos operadores han reportado temperaturas mas frías de lo deseable en el bulk cargo, con temperaturas de congelamiento en el piso, esto no está de acuerdo con las políticas de IATA para el transporte de animales vivos, por esta razón, Avianca de acuerdo con las recomendaciones de Boeing, ha provisto como acción de mitigación los siguientes recursos en cada bulk cargo de los B787:



*Boeing, through document "787-FTD-21-11017 service letter" dated 16-OCT-2018, reported that some operators have experienced colder temperatures than desirable in the bulk cargo, with freezing temperatures on the floor. This is not in accordance with IATA policies for live animals' transportation. Therefore, Avianca, in accordance with Boeing's recommendations, has provided the following mitigation measures in each bulk cargo of the B787:*

- 1.- Un pallet (1) naranja de polipropileno reciclable marcado con "#PROPIEDAD DE AVIANCA NO REMOVER DEL AVIÓN" que provee una distancia al piso de por lo menos 12 pulgadas (30 centímetros). *One (1) recyclable polypropylene orange pallet marked with "#AVIANCA PROPERTY DO NOT REMOVE FROM AIRCRAFT", providing a distance from the floor of at least 12 inches (30 centimeters).*

Anexo. VIII, pág. 12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo VIII Transporte de Animales Vivos - *Annex VIII Live Animals Transportation AVI*

2.- Dos correas (2) con suficiente longitud para cubrir cualquier tamaño de contenedor. Cada contenedor debe estar asegurado al compartimiento para prevenir volcamientos, usando amarre con correas. *Two (2) straps with sufficient length to cover any size of container. Each container must be secured to the compartment to prevent tipping over, using straps for securing.*

Notas: *Notes:*

A.- Cuando el pallet no está en uso con AVIH, puede ser utilizado para amarre de DG, cargas pesadas o cualquier elemento que lo requiera. Remover el pallet o las correas de la aeronave está prohibido. *A. -When the pallet is not in use with AVIH, it can be used for securing dangerous goods, heavy loads, or any element that requires it. Removing the pallet or straps from the aircraft is prohibited.*

B.- El pallet tiene una dimensión de un cuadrado de 38 pulgadas. El máximo peso permitido es de 600 libras (300kg). El pallet pesa aproximadamente 26 libras (12kg). *B. -The pallet has a 38 inches square dimension. The maximum allowed weight is 600 pounds (300kg). Approximately the pallet weighs 26 pounds (12kg).*

Copia no controlada

Anexo. VIII, pág. 13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

## IX.1 APPLICABILIDAD - *APPLICABILITY*

Aplica para los equipos: A319 / 320NEO/CEO. *Aplicable to A319 / 320NEO/CEO*

### IX.1.1 Objetivo - *Objetive*

Cumplir con el proceso aprobado por el DOT para el transporte en bodega y entrega de las sillas de ruedas como elementos de primera necesidad para los viajeros en condición de discapacidad, al ser Avianca operador que ingresa a suelo americano. *Comply with the process approved by the DOT for the transportation in the cargo hold and delivery of wheelchairs as essential items for travelers with disabilities, as an Avianca operator entering to USA.*

### IX.1.2 Condiciones para prestar el servicio - *Conditions to provide the service*

Avianca por ser transportista extranjero que ingresa a suelo Americano, el Departamento de Trasporte Aereo (DOT en EE.UU) le exige los siguientes requisitos para el trasporte de sillas de ruedas en bodega desde y hacia USA: (PART II DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE 14 CFR PARTE 382 - No discriminación por motivos de discapacidad en los viajes aéreos). *Avianca as a US foreign carrier, DOT demands the following requirements while transporting a wheelchair in the cargo hold compartments to and from the USA. (PART II DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE 14 CFR PARTE 382 - Nondiscrimination on the basis of Disability In Air Travel.*

- ✓ Vuelo con origen o destino USA. *Flight with origin or destination USA*
- ✓ Disponer de un espacio asignado en bodega para el trasporte de las sillas KIT DOT (1 Malla y 2 Bolsas). *Provide a designated space for this wheelchair transportation in the cargo hold compartment (DOT KIT: 1 net and 2 bags) of wheelchair.*
- ✓ Garantizar el envío en bodega para las dos primeras personas que soliciten el servicio DOT durante el Check-in. *This services is guaranteed for the first two persons who request it at the time of checking*
- ✓ Que la silla de ruedas sea manual plegable, y para sillas eléctricas que cumplan con las especificaciones de seguridad para su trasporte y NO excedan las medidas máximas permitidas. *The wheelchair must be manual, foldable and meet the maximum dimensions.*
- ✓ En vuelos con conexión (Multileg), se debe garantizar la instalación del KIT DOT, desde el origen del vuelo (primer puerto de embarque). *For purposes of this part, a "flight" means a continuous journey in the same aircraft or with one flight number that begins or ends at a U.S. airport (multileg). The following are some examples of the application of this term:*

**Ejemplo 1:** Pasajero viaja en conexión ruta AV BOG/SAL/LAX y solicita el servicio de trasporte de silla de ruedas DOT en la base de BOG, la instalación del KIT del DOT se debe garantizar desde el punto de partida, en este caso BOG. *Example 1: A passenger books a journey on a Avianca's flight BOG/SAL/LAX and request the wheelchair under DOT at BOG checking counter. The DOT KIT and process must be assure since BOG even though it had an interim stop in SAL.*

El pasajero que origina en BOG aborda la aeronave en SAL (el número de vuelo sigue siendo el mismo: varios tramos) y continúa hasta LAX, permanece en un vuelo cubierto para los fines de las regulaciones del DOT. *The passenger originating in BOG boards the aircraft at SAL (The flight number remains the same - multileg) and continue to LAX, they remain on a covered flight for purposes of the DOT regulations.*

Anexo. IX, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Ejemplo 2: Pasajero viaja en conexión ruta AV NYC/CTG/PEI y solicita el servicio de transporte de silla de ruedas en el checking de NYC, la instalación del KIT del DOT se debe garantizar desde el punto de partida, en este caso NYC. El kit DOT y el proceso deben estar asegurados desde NYC aunque tuvo una escala interina en CTG (El número de vuelo sigue siendo el mismo - multiplierna) y continúan hasta PEI, permanecen en un vuelo cubierto para propósitos de las regulaciones del DOT.

*Example 2: A passenger books a journey on a Avianca's flight NYC/CTG/PEI and request the wheelchair under DOT at NYC checking counter. The DOT KIT and process must be assured since NYC even though it had an interim stop in CTG (The flight number remains the same - multileg) and continue to PEI, they remain on a covered flight for purposes of the DOT regulations.*

**Precaución - Caution:**



Garantizar el buen estado y entrega oportuna de la silla de ruedas lo más cerca posible de la aeronave (Puente de embarque) o donde el pasajero lo solicite (banda de equipajes). *Guarantee the good condition and timely delivery of the wheelchair as close as possible to the aircraft (boarding bridge) or where the passenger requests it (baggage claim).*

El NO cumplimiento de este procedimiento expone a la aerolínea a sanciones económicas, o el cierre de rutas. *Failure to comply with this procedure exposes the airline to economic sanctions, or the closure of routes.*

*Copia no controlada*

**IX.1.3 Procedimiento aprobado – Approved procedure**

El procedimiento aprobado por el DOT (exclusivo para Avianca Group); establece que se debe transportar las sillas de ruedas en el A319 en la parte frontal de la bodega 4 y en los A320NEO/CEO en el Bulk Cargo. *The procedure approved by the DOT (exclusive for Avianca Group); establishes that wheelchairs must be transported on the A319 in the front part of cargo hold 4 and on the A320NEO/CEO in the Bulk Cargo.*

La silla de ruedas deberá tener la siguiente etiqueta para la identificación en rampa: *The wheelchair must have the following label for ramp identification:*



Anexo. IX, pág. 2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Los procesos que debemos ejecutar en Rampa son: *The processes that we must execute in Rampa are:*

### Vuelo Saliendo - *Flight Departing*

Verifique que se encuentre en la bodega el Kit DOT que contiene dos bolsas y una malla, este Kit debe estar siempre dentro de la bodega del avión sea vuelo internacional o nacional y no debe bajarse de allí, si el kit NO está completo se debe informar a mantenimiento. *Verify that the DOT Kit, which contains two bags and a net, is in the cargo hold. This Kit must always be inside the cargo hold of the aircraft whether it is an international or domestic flight and must not be taken off from there. If the kit is NOT complete, it must be reported to maintenance.*

Instale la malla en el espacio de la bodega designado. *Install the net in the designated cargo hold space.*

Guarde la silla de ruedas dentro de la bolsa. *Store the wheelchair inside the bag.*

Ubique la silla de ruedas dentro del espacio enmarcado por la malla (Máximo dos sillas de ruedas). *Place the wheelchair within the space framed by the net (Maximum two wheelchairs).*

Siempre Informe en el LBM/ BRS report, la cantidad y ubicación de sillas de ruedas. *Always report the number and location of wheelchairs in the LBM/BRS report.*

### Vuelo llegando - *Flight arriving*      Copia\_no\_controlada

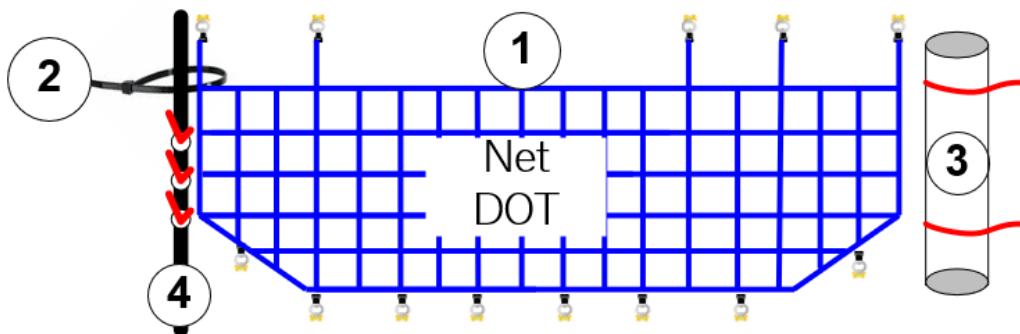
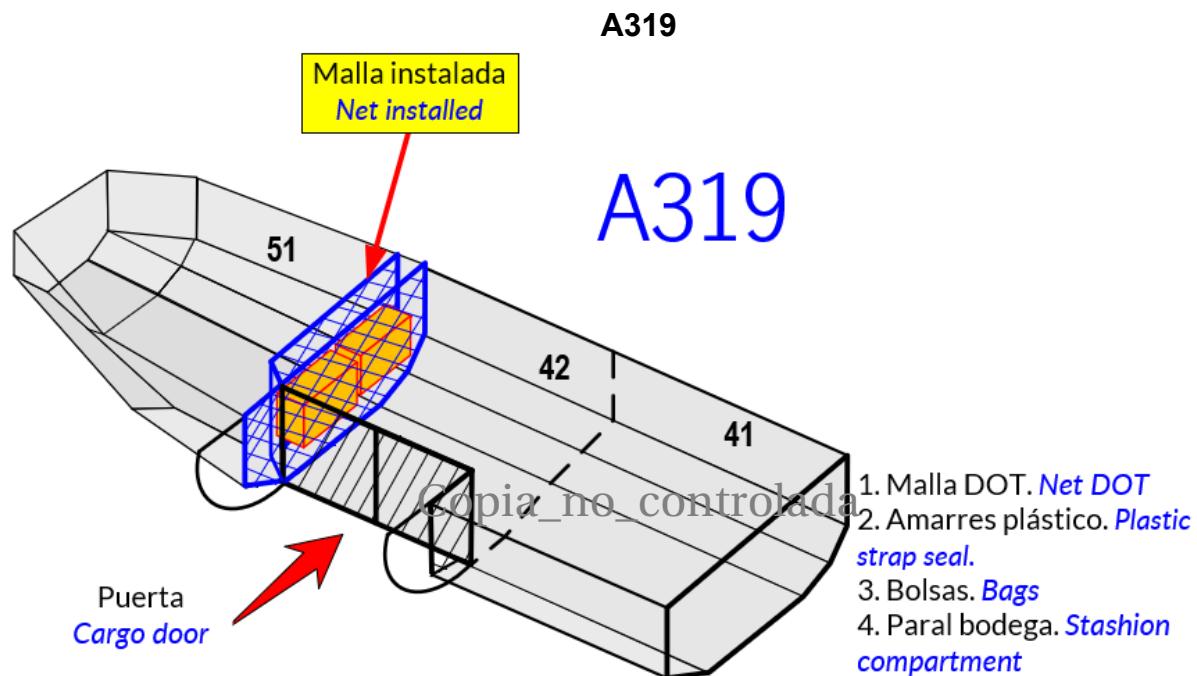
Solicite la información del LBM/ BRS report para saber la ubicación de la silla de ruedas. *Request information from the LBM/BRS or FM Mobile if it is available report to know the location of the wheelchair.*

Recuerde que la silla de ruedas es prioridad en el descargue. *Remember that the wheelchair is priority at unloading.*

#### Precaución - *Caution:*

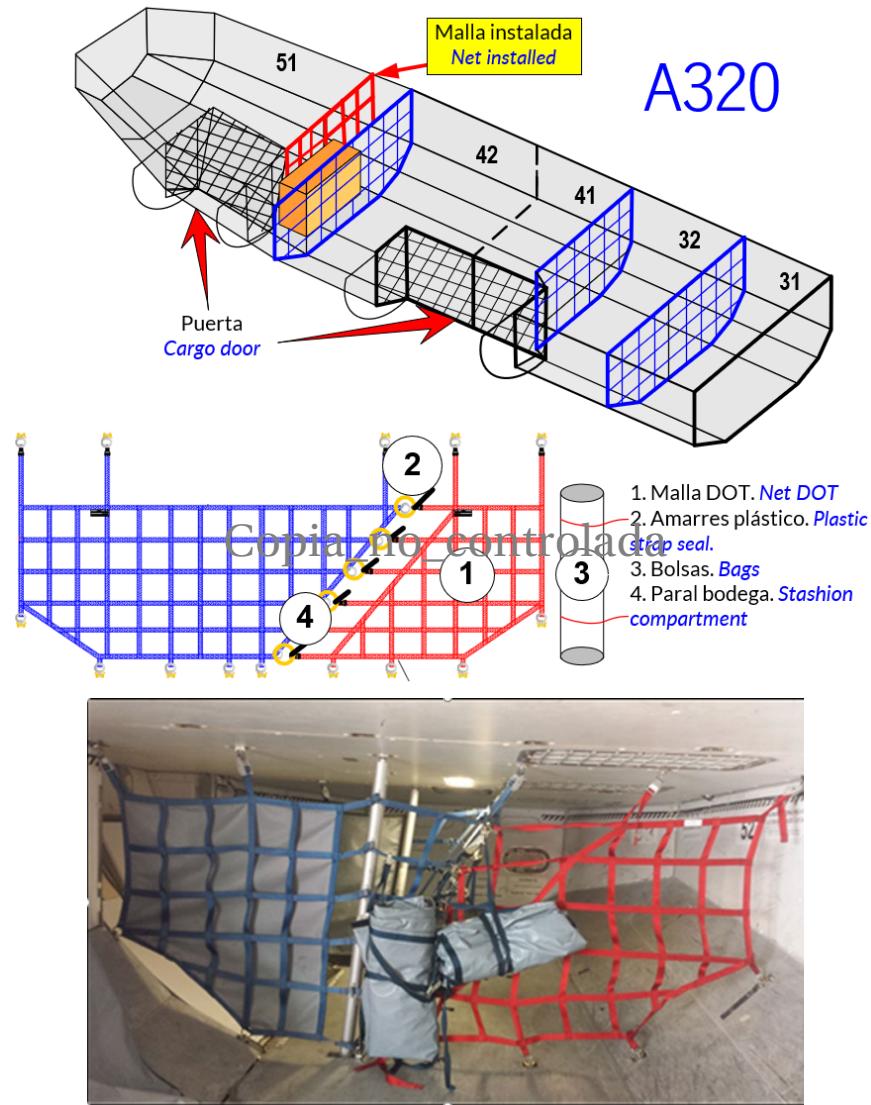


Por ningún motivo, excepto por razones de seguridad, una silla de ruedas puede quedarse en tierra o ser ubicada en un compartimiento diferente al designado. El cague de las sillas de ruedas accionadas por baterías se debe hacer de acuerdo al Manual de Mercancías Peligrosas. *For no reason, except for safety reasons, may a wheelchair be left on the ground or placed in a compartment other than the designated one. Charging of battery-powered wheelchairs must be done in accordance with the DG Manual.*

IX.1.4 Ubicación de la malla y bolsas - *Location of net and bags*

Anexo. IX, pág. 4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**A320 NEO/CEO**Ejemplo malla instalada y bolsas amarradas - *Example of installed net and tied bags***Precaución - Caution:**

Una vez instalado el KIT DOT (1 malla y 2 bolsas) en las Aeronaves 319/320 de Avianca se considera parte integral de la aeronave, ESTA PROHIBIDO REMOVER LA MALLA O BOLSAS DEL AVIÓN. si la malla bolsas o amarres plásticos que sujetan la malla no se encuentran en bodega repórtelo de inmediato a mantenimiento para que los suministre. *Once the DOT KIT is installed (1 net and 2 bags) at Avianca's Airbus 319/320, it is considered as integral part of the aircraft. IT IS PROHIBITED TO REMOVE THE NET OR BAGS FROM THE AIRCRAFT; If the net, bags or plastic strap seals that hold the net are missing or in bad condition, report it immediately to maintenance for replacement.*

Anexo. IX, pág. 5

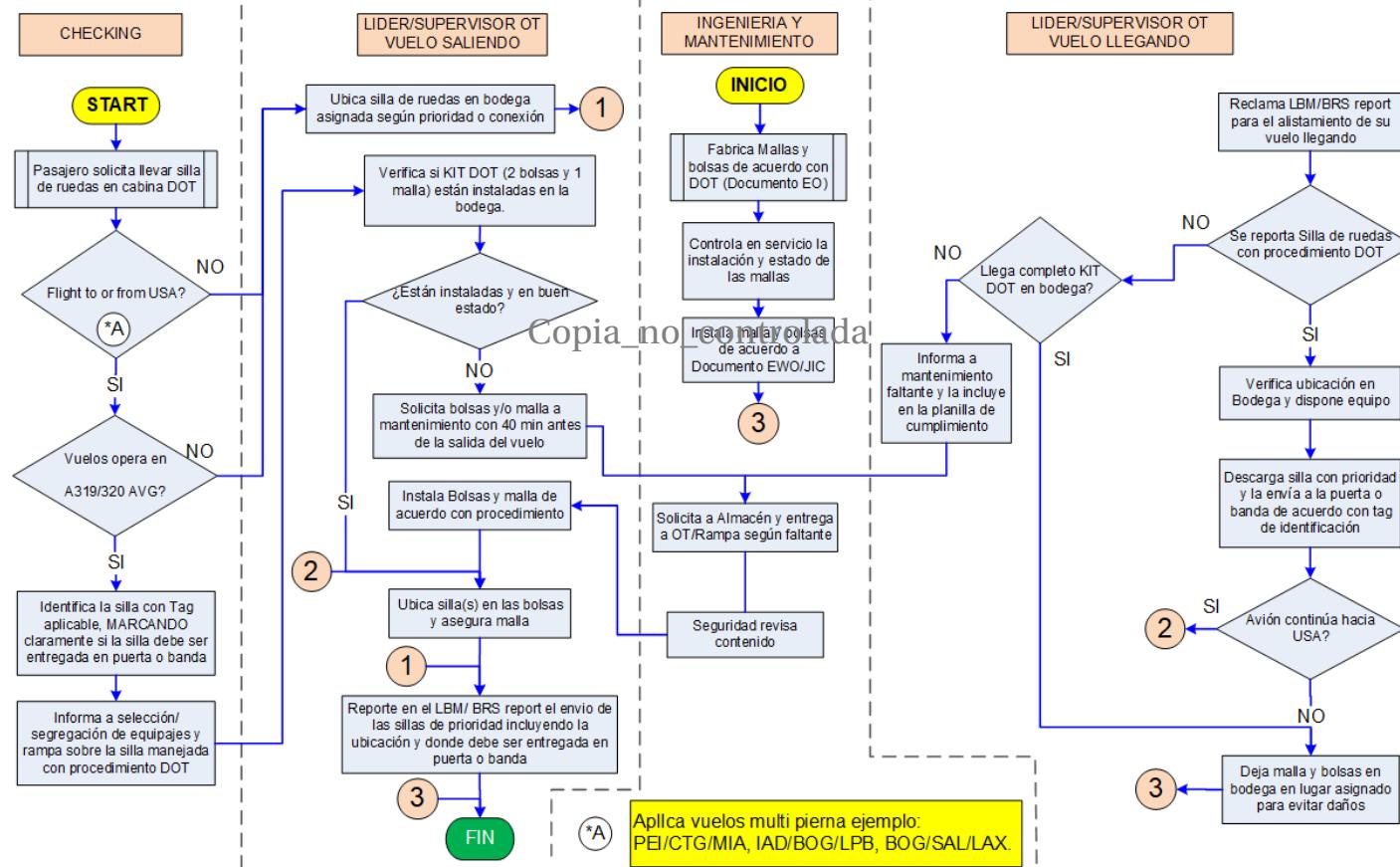
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Precaución - Caution:**

Cuando el KIT DOT NO este en uso, la malla DEBE SER INSTALADA, las bolsas enrolladas y aseguradas a la malla, recoja la malla DOT y asegúrela al extremo donde están los amarres plásticos, para fácil preservación y disponibilidad, como lo muestra la imagen. *When the DOT KIT is NOT in use, the DOT NET MUST BE INSTALLED, the bags rolled up and secured to the net, collect the DOT net and secure it to the end where the plastic ties are, for easy preservation and availability, as shown in the image.*

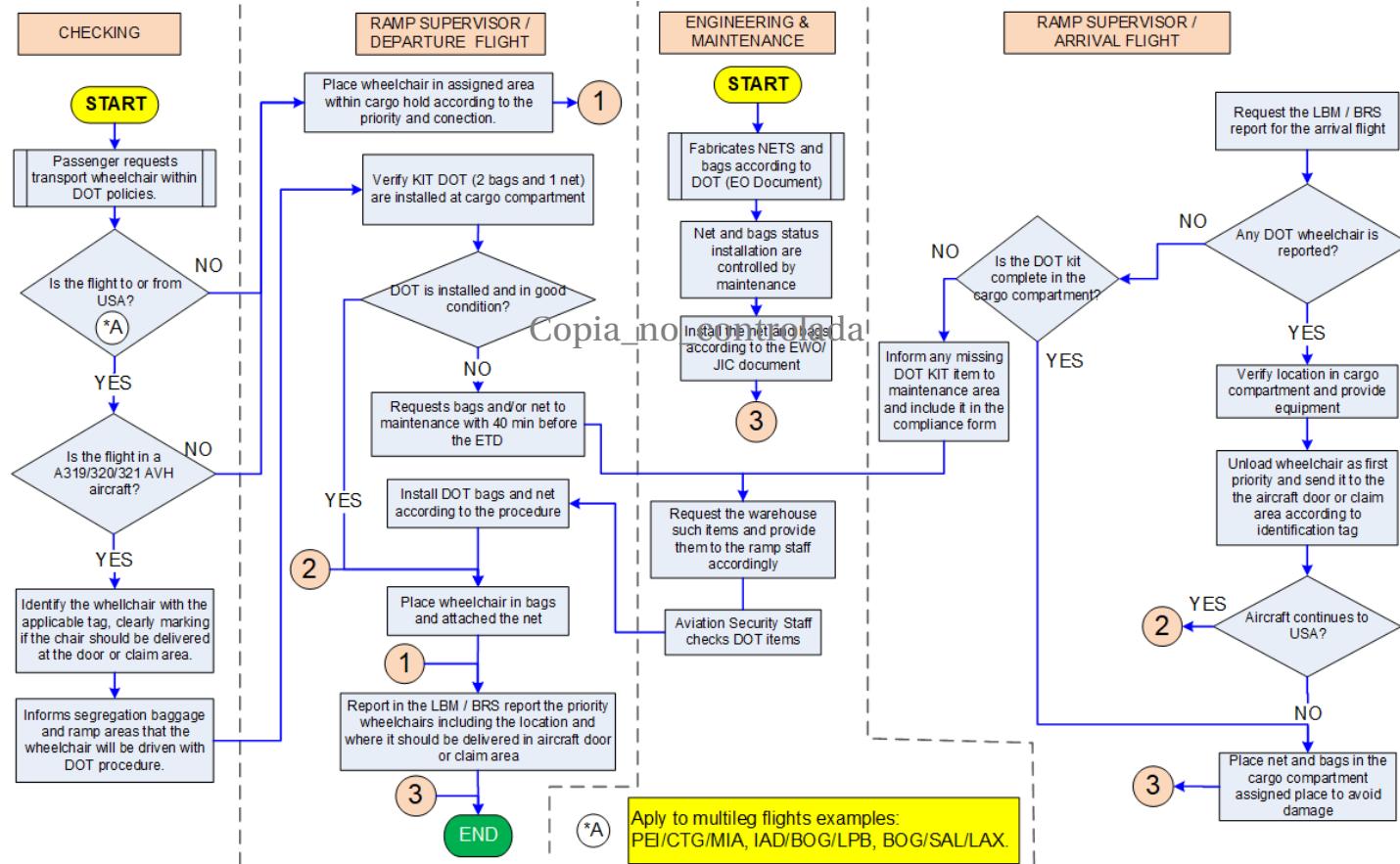
Si se transportan sillas bajo el protocolo DOT, no ubique ningún otro elemento en el mismo espacio, es exclusivo para este fin. *If wheelchairs are transported under the DOT protocol, do not place any other element in the same space, it is exclusive for this purpose.*

**Pasos para enrollar la bolsa - Steps to roll the bag**Extender - *Extend*Doblar - *Fold*Enrollar – *Roll up*Asegurar - *Fasten*

Anexo IX DOT - Transporte de Sillas de Ruedas en Compartimientos de carga Flota A32s  
*Annex IX DOT Wheelchairs Transportation on cargo hold Compartments at A32S Fleet*Diagrama general KIT DOT versión español – *General Diagram DOT KIT Spanish version*

Anexo. IX, pág. 7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo IX DOT - Transporte de Sillas de Ruedas en Compartimientos de carga Flota A32s  
*Annex IX DOT Wheelchairs Transportation on cargo hold Compartments at A32S Fleet*Diagrama general KIT DOT version Ingles – *General Diagram DOT KIT English version*

FIN DE SECCIÓN

Anexo. IX, pág. 8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo X Extractores Para Enfriamiento de Frenos - *Annex X Brake Cooling Extractors***X.1 Objetivo - *Objective***

Establecer una guía de estandarización, instrucción y ejecución del correcto uso de los extractores para las aeronaves (sistema de ventilación portátil para enfriamiento de frenos). *Establish a standardization, instruction and execution guide for the correct use of extractors for aircraft (portable ventilation system for brake cooling).*

Mitigar posibilidades de incidentes o accidentes durante su manipulación en tierra. *Mitigate possibilities of incidents or accidents during handling on ground.*

**X.2 Alcance - *Scope***

Aplica para todas las estaciones de operación Avianca Group donde por contrato el personal de operaciones terrestres requiera realizar el manejo de los extractores (sistema de ventilación portátil para enfriamiento de Frenos). *Applies to all Avianca Group operating stations where by contract the ground operations personnel are required to manage the extractors (portable ventilation system for Brake cooling).*

Aplica para las aeronaves de la flota A32S que no cuentan con "Brake Cooling Fans" - ventiladores de enfriamiento de frenos, en el tren principal y requieran reducir la temperatura de los frenos antes del siguiente vuelo. Las aeronaves que tienen instalados los brake cooling fans, se identifican externamente por una tapa con malla en los frenos de las ruedas del tren principal que emite un sonido de silvido fuerte cuando están en uso). *Applies to aircraft in the A32S fleet that do not have "Brake Cooling Fans" in the main gear and require reducing the temperature of the brakes before the next flight. Aircraft that have brake cooling fans installed are externally identified by a mesh cover on the main gear wheel brakes that emits a loud whistling sound when in use).*

Ruedas CON enfriador de frenos

*Wheels WITH Brake Cooling Fans*

Ruedas SIN enfriador de frenos

*Wheels WITHOUT Brake Cooling Fans***X.3 Entrenamiento - *Training***

No es requerido entrenamiento particular en la actividad, el entrenamiento básico de operaciones terrestres brinda los diferentes tópicos de conciencia situacional que son requeridos alrededor de la aeronave. *No particular training is required in the activity, basic ground operations training provides the different topics of situational awareness that are required around the aircraft.*

Anexo. X, pág.1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo X Extractores Para Enfriamiento de Frenos - *Annex X Brake Cooling Extractors***X.4 Condiciones. *Conditions:***

- a) Todas las instrucciones especificadas en este documento deben ser aplicadas, para evitar riesgos operacionales. *All instructions specified in this document must be applied to avoid operational risks.*
- b) El Personal de Operaciones Terrestres será el responsable de la ejecución del procedimiento de forma correcta, segura y con toda la conciencia situacional del uso de los equipos según sea requeridos para el enfriamiento de los frenos de las aeronaves. *The Ground Operations Personnel will be responsible for executing the procedure correctly, safely and with full situational awareness of the use of equipment as required for cooling the aircraft brakes.*
- c) El personal de Operaciones Terrestres es el responsable de notificar oportunamente a la aerolínea el mal estado del equipo y no hacer uso de este, ya que estos equipos deben cumplir con todas las condiciones de seguridad para ser utilizados. *Ground Operations personnel are responsible for promptly notifying the airline of the poor condition of the equipment and not using it, since this equipment must meet all safety conditions to be used.*
- d) En las estaciones donde los extractores y plantas sean entregados por Avianca al proveedor de tierra, será este el responsable integral del mantenimiento, uso, combustible, desplazamiento y de cualquier evento que se pueda generar por una mala manipulación del equipo. *In the stations where the extractors and plants are delivered by Avianca to the ground supplier, the latter will be fully responsible for the maintenance, use, fuel, displacement and any event that may be generated by poor handling of the equipment.*

**X.5 Contenido - Content****X.5.1 Requisitos de seguridad – *Safety requirements*****Peligro - *Danger:***

Los siguientes lineamientos deben ser ejecutados de forma permanente, para evitar riesgos al personal que manipula los extractores o a los pasajeros y/o aeronave que está siendo atendida en plataforma. Los equipos eléctricos o de combustión pueden generar chispas, o inmisiones de fuego, si su estado y manipulación no son óptimos, por tanto, ejerza los controles y precauciones requeridos. *The following guidelines must be executed permanently, to avoid risks to the personnel who manipulate the extractors or to the passengers and/or aircraft that is being serviced on the apron. Electrical or combustion equipment can generate sparks, or immission of fire, if its condition and handling are not optimal, therefore, exercise the required controls and precautions.*

- a) Prohibido hacer labores de mantenimiento al extractor cuando esté acoplado a la aeronave. *It is prohibited to carry out maintenance work on the extractor when it is attached to the aircraft.*
- b) Verifica las condiciones del equipo, si se evidencia alguna falla, repórtela al taller de equipos según aplique y cambie el equipo si es requerido. *Check the conditions of the equipment, if any failure is evident, report it to the equipment workshop as applicable and change the equipment if required.*
- c) No manipular el extractor cuando esté en funcionamiento. *Do not manipulate the extractor when it is in operation.*
- d) Nunca inserte elementos o herramientas en las aspas. *Never insert items or tools into the blades.*
- e) Por ningún motivo metas tus dedos o manos a las aspas del equipo. *Under no circumstances should you put your fingers or hands into the blades of the equipment.*

Anexo. X, pág.2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo X Extractores Para Enfriamiento de Frenos - *Annex X Brake Cooling Extractors*

- f) No encender la planta sin antes haber conectado los extractores. *Do not turn on the power plant without first having connected the extractors.*
- g) La ubicación de la unidad o planta eléctrica o de combustible que alimenta los extractores, debe respetar la zona segura de tanqueo (FSZ Fueling Safety Zone) ver MOT Capítulo 2 Sección 7. *The location of the electrical or fuel unit or plant that powers the extractors must respect the safe tanking zone (FSZ Fueling Safety Zone) see MOT Chapter 2 section 7.*
- h) Transporta únicamente el equipo de la manija de agarre. *Carry grab handle equipment only.*

**Precaución - Caution:**

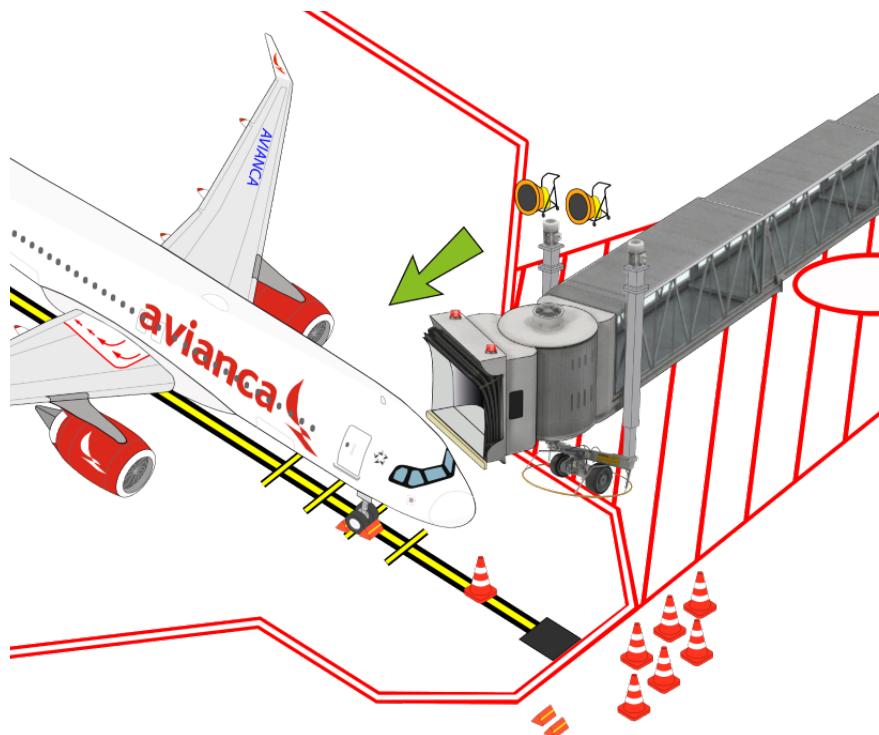
Se incorpora análisis de riesgo **24/SRA/6**. *Risk analysis 24/SRA/6 is incorporated:*

El movimiento del PLB puede ser iniciado simultáneamente con la colocación de calzos del tren principal y conos de seguridad, el cono del motor 1L tendrá prioridad de ubicación. *The movement of the PLB can be initiated simultaneously with the placement of main gear chocks and safety cones, the 1L engine cone will have priority location.*



La ubicación previa de los extractores deberá garantizar que su movimiento no se cruce en el movimiento del PLB (Ver flecha verde) para evitar riesgos al personal. *The previous location of the heat extractors must guarantee that their movement does not intersect with the movement of the PLB (See green arrow) to avoid risks to personnel.*

Evalue las condiciones particulares de infraestructura en cada aeropuerto, normalmente las señales sonoras y / o luces estarán activas durante el movimiento del puente. *Evaluate the particular infrastructure conditions at each airport, normally the sound signals and/or lights will be active during the movement of the bridge.*



Anexo. X, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo X Extractores Para Enfriamiento de Frenos - *Annex X Brake Cooling Extractors***X.5.2 Actividades a ejecutar por el personal de operaciones terrestres - Activities to be carried out by ground operations personnel**

Una vez cabina de mando ha notificado vía interphone (comunicación tierra-cabina) o por intermedio de Hub control en las bases que aplique la necesidad del servicio de enfriamiento de frenos, se procederá a efectuar, la reducción de temperatura por medio de extractores de aire que pueden ser ubicados a un costado del tren al que se desea reducir su temperatura, estos permiten agilizar el enfriamiento de los frenos succionando el aire caliente que emana del freno sobrecalentado. *Once the cockpit has notified via interphone (ground to flight deck communication) or through the Hub control in the stations that apply the need for the brake cooling service, the temperature reduction will be carried out by means of air extractors, which can be located on the side of the train whose temperature is to be reduced, these allow speeding up the cooling of the brakes by sucking the hot air emanating from the overheated brake.*



Ejemplo tren principal izquierdo con extractores instalados - *Example of left main gear with extractors installed*

De acuerdo con la infraestructura del aeropuerto, algunos extractores pueden ser conectados directamente a una toma eléctrica ubicada cerca a la posición del avión, incluso en el puente de abordaje (PLB), en otros casos los ventiladores deberán ser alimentados eléctricamente por una unidad o planta eléctrica alimentada por combustible. Verifique puntualmente las condiciones de su base. *According to the airport infrastructure, some fans may be connected directly to an electrical outlet located near the aircraft position, including on the boarding bridge (PLB), in other cases the fans must be electrically powered by a unit or plant fuel-powered electric. Promptly check the conditions of your base.*

No.	Actividad - <i>Activity</i>	Responsable <i>Responsible</i>	Detalle - <i>Details</i>
00	Informar requerimiento <i>Inform requirement</i>	Tripulantes de cabina de mando TCM <i>Cockpit crew</i>	Informar la necesidad de disminuir la temperatura en los frenos, indicando posición exacta, ejemplo: frenos tren izquierdo (LH) o derecho (RH), vía interphone (comunicación tierra-cabina) o por intermedio de Hub control en las bases que aplique. <i>Inform the need to reduce the temperature in the brakes, indicating exact position, for example: left (LH) or right (RH) gear brakes, via interphone (ground-cabin communication) or through Hub control in the bases that apply.</i>

Anexo. X, pág.4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo X Extractores Para Enfriamiento de Frenos - *Annex X Brake Cooling Extractors*

No.	Actividad - <i>Activity</i>	Responsable <i>Responsible</i>	Detalle - <i>Details</i>
01	Verificación <i>Check</i>	Operaciones Terrestres <i>Ground Handling</i>	Verifique que el equipo para el proceso de enfriamiento de frenos este completo y en buenas condiciones (Planta eléctrica, extensiones eléctricas, 2 extractores por avión en posición). <i>Verify that the equipment for the brake cooling process is complete and in good condition (Power plant, electrical extensions, 2 extractors per aircraft in position).</i>
02	Reporte de daños o hallazgos en los equipos <i>Report damage or findings in equipment</i>	Operaciones Terrestres <i>Ground Handling</i>	En caso de encontrar alguna inconsistencia con los equipos se debe informar al taller y solicitar otros equipos para realizar el procedimiento. <i>If you find any inconsistency with the equipment, you must inform the workshop and request other equipment to carry out the procedure.</i>
03	Conección de extractores <i>Connection of extractors</i>	Operaciones Terrestres <i>Ground Handling</i>	Advertencia: Warning: “Sin prender la planta eléctrica”, conecte los extractores a la planta eléctrica o extensiones eléctricas en el caso que aplique. <i>“Without turning on the power plant”, connect the extractors to the power plant or electrical extensions if applicable.</i>
04	Ubicación en aeronave <i>Location on aircraft</i>	Operaciones Terrestres <i>Ground Handling</i>	Advertencia: Warning: “Sin prender la planta eléctrica”. <i>Without turning on the power plant.</i> Ubique los extractores en el freno que necesita enfriar, asegurándose que el cable sea lo suficientemente largo para el desplazamiento que requiere. <i>Locate the extractors on the brake that needs to be cooled, making sure the cable is long enough for the movement required.</i>
05	Reubicación <i>Relocation</i>	Operaciones Terrestres <i>Ground Handling</i>	Advertencia: Warning: “Sin prender la planta eléctrica”. <i>Without turning on the power plant.</i> Si el cable no es lo suficientemente largo y correcto para la operación deseada, acerque la planta apagada hasta el punto que se requiera para dar suficiente recorrido al cable para la operación. <i>If the cable is not long and correct enough for the desired operation, move the turned-off plant closer to the point required to provide sufficient cable travel for operation.</i>

Anexo. X, pág.5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo X Extractores Para Enfriamiento de Frenos - *Annex X Brake Cooling Extractors*

No.	Actividad - <i>Activity</i>	Responsable <i>Responsible</i>	Detalle - <i>Details</i>
06	Encendido <i>Switched on</i>	Operaciones Terrestres Ground Handling	Después de tener ubicados correctamente los extractores en los frenos que necesitan el enfriamiento, diríjase a prender la planta como corresponda. <i>After having the extractors correctly located on the brakes that need cooling, proceed to turn on the plant accordingly.</i>
07	Cambio de ubicación <i>Change location</i>	Operaciones Terrestres Ground Handling	Si necesita hacer intercambio de extractores de tren RH (derecho) a LH (izquierdo) o viceversa, primero apague la planta, luego realice el cambio de extractores de un lado al otro asegurándose que estos no estén en funcionamiento. <i>If you need to exchange extractors from RH (right) train or vice versa, first turn off the plant, then change extractors from one side to the other, making sure that they are not running.</i>
08	Validación de ubicación <i>Check location</i>	Operaciones Terrestres Ground Handling	Asegúrese que el cable que va conectado a la planta sea lo suficientemente adecuado para el desplazamiento del procedimiento, en caso que no sea así mueva la planta apagada a una distancia adecuada para dar suficiente recorrido al cable para ser usado el extractor. <i>Make sure that the cable that is connected to the power plant is suitable enough for the movement of the procedure, if not, move the turned off power plant to an adequate distance to give the cable enough travel to use the extractor.</i>
09	Apagado de la planta. <i>Turn off the power plant</i>	Operaciones Terrestres Ground Handling	Cuando el procedimiento de enfriamiento de frenos ha culminado, asegúrese primero de apagar la planta. <i>When the brake cooling procedure has completed, be sure to first turn off the plant.</i>
10	Desconexión de extractores. <i>Disconnection of extractors</i>	Operaciones Terrestres Ground Handling	Luego de apagar la planta desconecte los extractores. <i>After turning off the power plant, disconnect the fans.</i>
11	Ubicación en zona asignada. <i>Location in assigned area</i>	Operaciones Terrestres Ground Handling	Ubique los extractores y cables en el lugar dispuesto para ellos y donde no intervengan con ningún otro proceso. <i>Locate the extractors and cables in the place provided for them and where they do not interfere with any other process.</i>

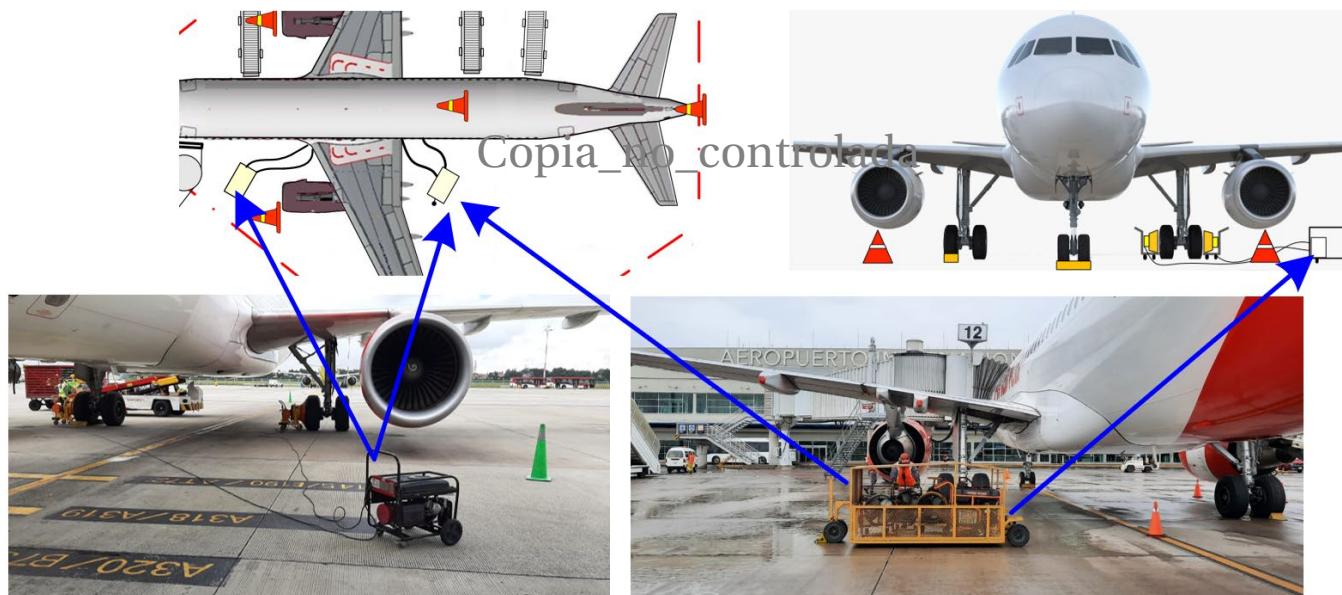
Anexo. X, pág.6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo X Extractores Para Enfriamiento de Frenos - *Annex X Brake Cooling Extractors***X.5.3 Ubicación sugerida en la aeronave durante atención en rampa. *Suggested location on the aircraft during ramp service.*****Precaución - Caution:**

Algunas estaciones pueden contar con cama baja para ingresar el equipo al diamante de seguridad, ejerza los cuidados necesarios para evitar golpes a las aeronaves. *Some stations may have a low bed to enter the equipment into the safety diamond, exercise the necessary care to avoid hitting the aircraft.*

NO se sugiere la ubicación de la planta o cama baja debajo de los planos. *The location of the power plant or low bed is NOT suggested below the aircraft wings.*



Cualquiera de las siguientes ubicaciones es recomendado para la planta o cama baja. *Any of the following locations are recommended for the lower floor or bed.*

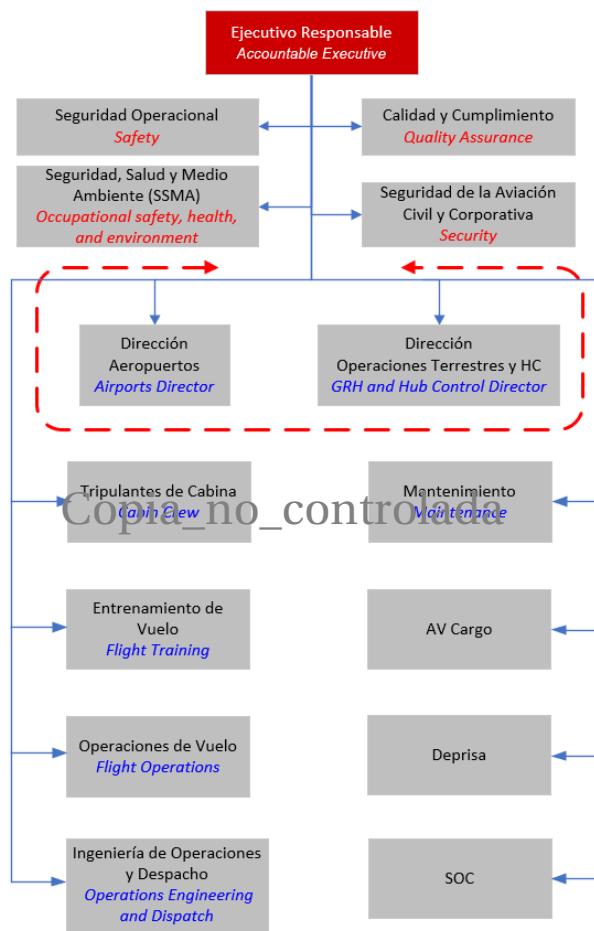
FIN DE SECCIÓN

Anexo. X, pág.7

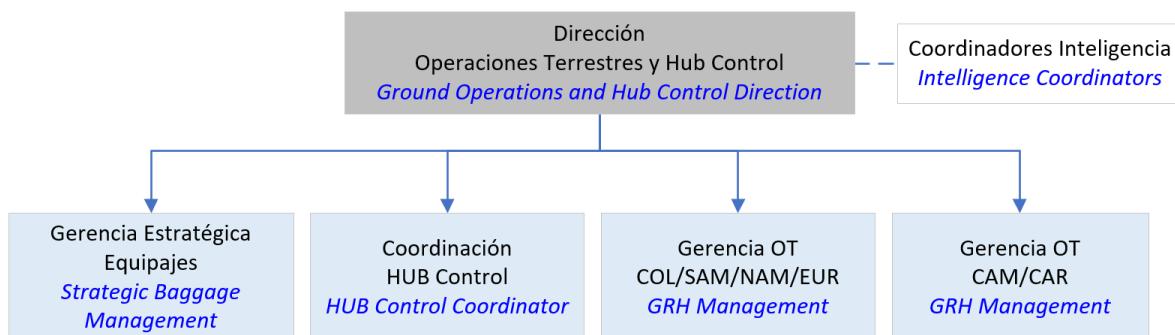
Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XI AVA – Organigrama, Deberes y Responsabilidades Avianca Colombia  
*Annex XI Organizational Chart, Duties And Responsibilities Avianca Colombia*

## XI Organigrama Reporte General Operaciones Terrestres y Hub Control AVIANCA - *ORGANIZATIONAL CHART GROUND OPERATIONS AND HUB CONTROL AVIANCA*



### XI.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL OPERACIONES TERRESTRES Y HC - *FUNCTIONAL CHART OF GROUND OPERATIONS AND HC*



Anexo. XI, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**XI.2 GERENCIA OPERACIONES TERRESTRES COL/SAM/NAM/EUR - *GROUND OPERATIONS MANAGEMENT CHART COL/SAM/NAM/EUR*****XI.3 DEBERES Y RESPONSABILIDADES - *DUTIES AND RESPONSABILITIES***

La Dirección de Operaciones Terrestres y Hub Control tienen la responsabilidad y autoridad de: *The Ground Operations and Hub Control Department is responsible and authorized to:*

- Garantizar la seguridad integral de las operaciones en tierra ante la alta gerencia. *Ensure the comprehensive safety of ground operations to senior management.*
- Administrar, supervisar y controlar las operaciones de tierra de acuerdo con las regulaciones aplicables. *Administer, supervise, and control ground operations in accordance with applicable regulations.*
- Administración e implementación de las políticas, sistemas, programas, procesos y procedimientos que aplican a las operaciones de tierra. *Administration and implementation of policies, systems, programs, processes, and procedures that apply to ground operations.*
- Garantizar la implementación de las políticas de Seguridad Integral en las operaciones en tierra ante la alta gerencia. Reporte directo al Ejecutivo Responsable y al Vicepresidente Operaciones de Red y Aeropuertos. *Ensure the implementation of Comprehensive Safety policies in ground operations to senior management. Direct reporting to the Executive in Charge and the Vice President of Network and Airport Operations.*

**XI.3.1 Delegación de responsabilidades - *DUTIES DELEGATION***

- En caso de ausencia del Director, estará encargado un Gerente de Operaciones Terrestres según aplique. *In the absence of the Director, a Ground Operations Manager will be in charge as applicable.*
- En ausencia de los Gerentes serán encargados los Coordinadores según aplique. *In the absence of the Managers, the Coordinators will be in charge as applicable.*

Anexo. XI, pág.2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

- c) La delegación de funciones cuando alguno de los colaboradores de la División de Operaciones Terrestres y HUB Control se encuentre ausente, es la siguiente: *The delegation of functions when any of the collaborators of the Ground Operations and HUB Control Division are absent is as follows:*

TITULAR - HOLDER	DELEGADO - DELEGATE
Director de Operaciones Terrestres y HUB Control <i>Director of Ground Operations and HUB Control</i>	Gerente Operaciones Terrestres <i>Ground Operations Manager</i>
Gerente Operaciones Terrestres - <i>Ground Operations Manager</i>	Coordinador/ Supervisor – <i>Coordinator/ Supervisor</i>
Supervisor/Líder de Operaciones Terrestres <i>Supervisor/Ground operations leader</i>	Líder de Operaciones Terrestres <i>Ground operations leader</i>

- d) Esta delegación se puede realizar a través de un correo electrónico y/o por medio escrito físico a los encargados de los procesos operacionales en los aeropuertos y Gerentes de Operaciones de Avianca si aplica. Donde se especifique el tiempo de delegación y las funciones a desempeñar y cualquier otra información relevante que permita su gestión en la estación tales como reporte de indicadores, resultados de auditoría, seguimiento de proveedores y cualquier otro proceso de interés. *This delegation can be carried out through an email and/or physical written communication to those in charge of operational processes at the airports and Avianca Operations Managers where applicable. It should specify the delegation period, the functions to be performed, and any other relevant information that enables their management at the station, such as reporting indicators, audit results, supplier monitoring, and any other process of interest.*

### XI.3.2 Funciones y responsabilidades - *Duties and responsibilities*

En Avianca, de acuerdo con el Sistema de Gestión Integral y las políticas de Talento Humano se han definido descripciones cargo/ puesto para cada una de las funciones operativas y administrativas, las cuales se encuentran en la plataforma de administración de Gestión Humana SAP Success Factors SSFF. *At Avianca, in accordance with the Integrated Management System and Human Talent policies, job descriptions have been defined for each of the operational and administrative functions, which are available on the Human Management platform SAP Success Factors SSFF.*

Las funciones descritas en este anexo son operacionales y son complemento de las referenciadas anteriormente, por tanto, no se incluyen todos los cargos existentes, solo los principales que tienen directa injerencia con la operación. *The functions described in this annex are operational and complement those referenced earlier; therefore, not all existing positions are included, only the main ones that have a direct impact on operations.*

### XI.4 DIRECTOR DE OPERACIONES TERRESTRES Y HUB CONTROL - *GROUND OPERATIONS AND HUB CONTROL DIRECTOR*

Le reporta directamente al Ejecutivo responsable y al Vicepresidente de Red y Aeropuertos. Sus principales funciones y responsabilidades son: *Reports directly to the Executive in charge and the Vice President of Network and Airports. His main functions and responsibilities are:*

1. Asegurar e implementar un sistema de administración de operaciones terrestres y HC, que cumpla con los estándares de calidad formulados para los procesos de servicios, orientados a lograr la lealtad de los clientes, colaboradores e inversionistas entregando seguridad (operacional-corporativa y SISO), puntualidad, calidez y rentabilidad. *Ensure and implement a ground operations and HC management*

Anexo. XI, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*system that complies with the quality standards formulated for service processes, aimed at achieving customer, employee, and investor loyalty by delivering safety (operational-corporate and OHS), punctuality, warmth, and profitability.*

2. Administración de la ejecución presupuestal por gastos de funcionamiento del área (Control costos y gastos). *Administration of the budget execution for operational expenses in the area (Cost and expense control).*
3. Administración de las personas asignadas a las operaciones terrestres (Productividad). *Administration of the personnel assigned to ground operations (Productivity).*
4. Responsable del control del indicador con el que se mide la puntualidad y las acciones que se deben llevar a cabo para evitar que los procesos de operaciones terrestres afecten su desempeño. *Responsible for controlling the punctuality indicator and the actions that must be taken to prevent ground operations processes from affecting its performance.*
5. Control y seguimiento de las competencias y el desarrollo personal y laboral de las personas a cargo. *Control and monitoring of the competencies and personal and professional development of the individuals in charge.*
6. Trabajar por el logro de la consistencia en el servicio y velar por una cultura de la seguridad como pre-requisito. *Work towards achieving consistency in service and ensure a safety culture as a prerequisite.*
7. Asegurar el cumplimiento del programa de seguridad de Avianca. *Ensure compliance with Avianca's security program.*
8. Garantizar la seguridad integral de las operaciones en tierra ante la alta gerencia. *Ensure the comprehensive safety of ground operations to senior management.*
9. Administrar, supervisar y controlar las operaciones de tierra de acuerdo a las regulaciones aplicables. *Management, supervision, and control ground operations in accordance with applicable regulations.*

#### XI.4.1 Gerencias de Operaciones Terrestres (COL/SAM/NAM/EUR y CAM/CAR) - *Ground operations management (COL/SAM/NAM/EUR y CAM/CAR)*

Le reporta al Director de Operaciones Terrestres y Hub Control. Sus principales funciones y responsabilidades son: *Reports to the Director of Ground Operations and Hub Control. Its main functions and responsibilities are:*

1. Disponer del recurso humano, según lo demanden las operaciones en tierra de Avianca, en bases propias y en bases tercerizadas solicitar los ajustes con los proveedores. *Have the human resources available as demanded by Avianca's ground operations, in own and outsourced bases, and request adjustments with suppliers.*
2. Disponer de un programa de entrenamiento inicial y recurrente para el recurso humano de la Gerencia. *Have an initial and recurrent training program for the Management's human resources.*
3. Disponer de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura, que permitan las operaciones en tierra dentro de los esquemas de cumplimiento, establecidos por Avianca. *Have the technical, human, and infrastructure resources that allow ground operations within the compliance schemes established by Avianca.*

4. Disponer de estrategias de mejoramiento de cada uno de los productos de la Gerencia, según la demanda de Avianca y de los clientes. *Have improvement strategies for each of the Management's products, according to Avianca's and customers' demands.*
5. Mantener al día, el sistema de indicadores de cumplimiento que permitan medir de manera permanente la gestión de la Gerencia y del proveedor si es contratado. *Keep up-to-date with the compliance indicators system that allows for continuous measurement of the Management's and the contracted supplier's performance if applicable.*
6. Mantener y optimizar canales de comunicación en forma ascendente y descendente, con el fin de implementar y verificar el cumplimiento de las políticas corporativas. *Maintain and optimize upward and downward communication channels to implement and verify compliance with corporate policies.*
7. Mantener un equilibrio de operación costo-efectiva, que asegure la competencia y sostenibilidad de la Gerencia dentro del mercado, a través de las unidades comerciales de Avianca. *Maintain a cost-effective operational balance that ensures the competitiveness and sustainability of the Management within the market, through Avianca's business units.*
8. Estimular la creación de estrategias administrativas al interior de la Gerencia, que permitan la permanente evolución del sistema de gestión por procesos. *Encourage the creation of administrative strategies within the Management to allow for the continuous evolution of the process management system.*
9. Velar por el bienestar del recurso humano en bases propias, a través de programas establecidos por Avianca y los gestores del recurso humano. *Ensure the well-being of human resources in own bases through programs established by Avianca and human resource managers.*
10. Verificar el cumplimiento de los contratos de Operaciones Terrestres. *Verify compliance with Ground Operations contracts.*
11. Solicitar los permisos ante las autoridades aeronáuticas de cada país para las operaciones charter. *Request permits from the aeronautical authorities of each country for charter operations.*
12. Contratar los servicios de handling para las operaciones charter en el exterior. *Contract handling services for charter operations abroad.*
13. Contratar los servicios de handling para los aeropuertos alternos. *Contract handling services for alternate airports.*
14. Coordinar con la academia la programación de cursos aplicables para asegurar la vigencia del personal, en las bases tercerizadas se realizará seguimiento al proveedor mediante las auditorías de CMP. *Coordinate with the academy the scheduling of applicable courses to ensure personnel currency; in outsourced bases, provider monitoring will be conducted through CMP audits.*
15. Implementar herramientas de gestión que permitan la verificación permanente de los esquemas y procesos en funcionamiento para determinar su efectiva ejecución y corregir sus desviaciones, así como de los proyectos que sean asignados. *Implement management tools that allow for continuous verification of operating schemes and processes to determine their effective execution and correct deviations, as well as for assigned projects.*
16. Garantizar la seguridad integral de las operaciones en tierra ante la alta gerencia. *Ensure comprehensive safety of ground operations to senior management.*
17. Administrar, supervisar y controlar las operaciones de tierra de acuerdo con las regulaciones aplicables. *Administer, supervise, and control ground operations in accordance with applicable regulations.*

18. El Gerente de Operaciones Terrestres delegará la función de la inspección o monitoreo de las actividades en tierra al Jefe de Turno, Coordinador, etc según aplique en su base, y este realizará dicha inspección a través de verificaciones operacionales y por medio del programa de auditorías internas de Aseguramiento de Calidad. *The Ground Operations Manager will delegate the function of inspecting or monitoring ground activities to the Shift Supervisor, Coordinator, etc., as applicable at their base, and this will be carried out through operational verifications and through the Internal Quality Assurance audit program.*

#### XI.4.2 Coordinador de HUB Control (Estaciones donde aplique) - *HUB Control Coordinator (applicable stations)*

Coordina todos los procesos en tierra de las aeronaves, para asegurar el cumplimiento de los itinerarios y la conectividad en las bases donde se ha implementado este proceso. *Coordinates all ground processes of the aircraft to ensure compliance with schedules and connectivity at bases where this process has been implemented.*

Le reporta al Director de Operaciones Terrestres y HUB Control. Las principales actividades son: *Reports to the Director of Ground Operations and HUB Control. The main activities are as follows.*

Previos a la llegada: *Prior to flight arrival:*

- Copia no controlada**
1. Negociar con los concesionarios la asignación de infraestructura aeroportuaria tales como posiciones de parqueo, salas y bandas de equipajes). *Negotiate with concessionaires for the allocation of airport infrastructure such as parking positions, lounges, and baggage belts.*
  2. Coordinación y negociación de recursos para la atención de los tránsitos de las aeronaves. *Coordination and negotiation of resources for handling aircraft turnaround.*
  3. Seguimiento a la conectividad prevista de pasajeros y equipajes. *Monitoring of the expected passenger and baggage connectivity.*
  4. Coordinación y negociación de recursos para la realización de operativos de conectividad. *Coordination and negotiation of resources for connectivity operations.*

Durante el tránsito: *During turnaround:*

1. Seguimiento a las actividades del tránsito y acompañamiento a los recursos para el cumplimiento de tránsito en tierra y la conectividad de pasajeros y equipaje. *Monitoring transit activities and supporting resources to ensure ground transit compliance and passenger and baggage connectivity.*
2. Relación con proveedores involucrados en la atención de tránsitos (proveedores de tierra, sillas de ruedas, catering, combustible, etc). *Relationship with suppliers involved in turnaround services (ground handlers, wheelchair services, catering, fuel suppliers, etc.).*
3. Gestión de alertas y novedades para evitar demoras en los tránsitos. *Management of alerts and notifications to prevent delays in transits.*
4. Coordinación de recursos de traslado de aeronaves e infraestructura para el cumplimiento de los servicios de mantenimiento. *Coordination of aircraft transfer resources and infrastructure for maintenance service compliance.*

Después de la salida: *After departure:*

1. Codificación de las demoras en Flyup o sistemas aplicables. *Coding of delays in Flyup or applicable systems.*

**XI.4.3 Supervisor de Equipos De Tierra - *Ground support Equipment Supervisor***

Nota: Estas funciones o equivalentes serán desarrolladas por los proveedores de tierra, donde aplique contrato.  
Note: *These functions or equivalents will be carried out by ground service providers, where a contract applies.*

Le reporta al Gerente de Operaciones Terrestres de la región aplicable. Sus principales funciones y responsabilidades son: *He reports to the Ground Operations Manager of the applicable region. Main functions and responsibilities are:*

1. Asegurar el cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, de los equipos que soportan las operaciones en tierra de Avianca en las bases propias. *Ensure compliance with preventive and corrective maintenance programs for the equipment supporting Avianca's ground operations at its own bases.*
2. Proporcionar un manejo adecuado del personal y equipos de tierra, para garantizar un servicio eficiente, óptimo, con calidad y a tiempo, para que los equipos de tierra siempre se encuentren en buen estado y en condición de servicio. *Provide proper management of ground personnel and equipment to ensure efficient, optimal, quality, and timely service, so that the ground equipment is always in good condition and ready for service.*
3. Establecer y definir las pautas al personal a cargo con respecto al plan de organización, mantenimiento y control del área. *Establish and define guidelines for the personnel in charge regarding the organization, maintenance, and control plan of the area.*
4. Administrar y controlar la producción en el área de acuerdo con las necesidades y prioridades. *Manage and control production in the area according to needs and priorities.*
5. Garantizar el control completo del taller en bases propias por medio del uso adecuado del programa de control implementado por la compañía. *Ensure complete control of the workshop at own bases through the proper use of the control program implemented by the company.*
6. Implementación de un programa de mantenimiento y control, preventivo y correctivo de los equipos de tierra. *Implementation of a preventive and corrective maintenance and control program for ground equipment.*
7. Control del inventario de repuestos y manejo del almacén. *Inventory control of spare parts and warehouse management.*
8. Manejo de proveedores y contratistas. *Management of suppliers and contractors.*
9. Manejo de registros y facturación de solicitudes de compra en el sistema implementado por la compañía. *Handling of records and billing of purchase requests in the system implemented by the company.*
10. Garantizar al personal las herramientas adecuadas para que pueda realizar su trabajo correctamente. *Ensure that personnel have the appropriate tools to perform their work correctly.*
11. Programación de la capacitación para el personal encargado de dicha área, así como la documentación técnica necesaria para su trabajo. *Scheduling training for the personnel responsible for the area, as well as the necessary technical documentation for their work.*
12. Garantizar las condiciones óptimas de trabajo para todo el personal, dándoles los elementos de seguridad, de protección, de capacitación, instalaciones y sitios de trabajo adecuados. *Ensure optimal working conditions for all personnel, providing them with safety elements, protection, training, appropriate facilities, and work sites.*

Anexo. XI, pág.7

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

13. Garantizar la seguridad integral de las operaciones en tierra ante la alta gerencia. *Ensure comprehensive safety of ground operations to senior management.*
14. Administrar, supervisar y controlar las operaciones de tierra de acuerdo con las regulaciones aplicables. *Management, supervision, and control ground operations in accordance with applicable regulations.*

#### XI.4.4 Coordinador Operaciones Terrestres (Aplica Estación BOG) - *Ground Operations Coordinator (Station BOG)*

El coordinador es la persona encargada de velar por la planificación y correcta ejecución de la operación diaria de operaciones terrestres en los terminales o aeropuertos asignados, buscando optimizando el recurso humano y asegurando el equipo de tierra necesario para la atención de aeronaves en el terminal de acuerdo con el itinerario diario de vuelos y en los casos que sea requerido, ajustar la operación con el proveedor para reducir las demoras acumuladas durante la operación previa. *The coordinator is responsible for overseeing the planning and proper execution of the daily ground operations at the assigned terminals or airports, aiming to optimize human resources and ensure the necessary ground equipment for aircraft handling at the terminal according to the daily flight schedule. In cases where necessary, they adjust operations with the provider to reduce accumulated delays from the previous operation.*

#### Copia\_no\_controlada

Debe velar por el cumplimiento de los procedimientos de seguridad, a fin de proteger la integridad de los viajeros, los colaboradores y de las aeronaves. *The ground operation coordinator must ensure compliance with security procedures to protect the integrity of travelers, employees, and aircraft.*

1. Le reporta al Gerente de Operaciones Terrestres. *Reports to the Ground Operations Manager.*
2. Solicitar boletín operacional al administrador de puertas y realizar briefing correspondiente. *Request operational bulletin from the gate manager and conduct the corresponding briefing.*
3. Revisar con los proveedores la programación de atención de aeronaves, de acuerdo con el grupo de supervisores y líderes asignados y sus grupos de trabajo respectivos. *Review aircraft handling scheduling with suppliers, according to the assigned group of supervisors and leaders and their respective workgroups.*
4. Realizar briefing con los proveedores en turno informando las novedades de la operación y los objetivos adicionales del día si los hubiese tales como campañas, vuelos especiales, etc. *Conducts briefing with the suppliers on shift, informing them of operational updates and any additional objectives for the day, such as campaigns, special flights, etc.*
5. Realizar seguimiento a las labores efectuadas en las pernoctas, tales como limpiezas profundas, limpiezas externas, en las bases donde este servicio esté contratado. *Monitors tasks performed during overnight stays, such as deep cleaning, external cleaning, at bases where this service is contracted.*
6. Asegurar con el proveedor la asignación de los supervisores de Operaciones Terrestres para los vuelos head start. *Ensures with the supplier the assignment of Ground Operations supervisors for head start flights.*
7. Verificar la correcta asignación y disponibilidad del equipo de apoyo terrestre según requerimientos de la operación. *Verifies the correct assignment and availability of ground support equipment according to operational requirements.*
8. Realizar briefing con el líder de servicios de aeropuerto, en los horarios acordados para recibir la información de los vuelos especiales y coordinar las acciones necesarias para atender de manera efectiva

Anexo. XI, pág. 8

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

y eficiente la operación. *Conducts briefing with the airport services leader at agreed times to receive information on special flights and coordinate necessary actions to handle the operation effectively and efficiently.*

9. Verificar novedades de cada una de las áreas tales como Rampa, selección, conexiones, I&P, movimientos, etc que puedan afectar la operación. *Checks for updates from each area such as Ramp, Selection, Connections, I&P, Movements, etc., that may affect the operation.*
10. Mantener comunicación permanente con el hub control, recibiendo los cambios de posición y novedades que sean generados durante el transcurso de la operación. *Maintain constant communication with hub control, receiving position changes and updates generated during the operation.*
11. Servir de facilitador entre las partes involucradas, cuando las partes involucradas en una demora no se encuentren de acuerdo con la asignación del código de demora. *Serves as a facilitator between the involved parties when they do not agree on the delay code assignment during a delay.*
12. Evaluar permanentemente el cumplimiento de los procedimientos de seguridad establecidos. *Continuously evaluates compliance with established safety procedures.*
13. Mantener informado de los acontecimientos importantes al jefe de turno de Operaciones Terrestres. *Keeps the Ground Operations shift supervisor informed of important events.*
14. Verificar que los supervisores del proveedor dejen las posiciones y zonas de seguridad libres de FOD y equipos mal ubicados que puedan generar un riesgo operacional. *Verify that the supplier's supervisors leave positions and safety zones free of FOD and improperly located equipment that may pose an operational risk.*
15. Monitorear permanentemente la operación. *Continuously monitors the operation.*
16. Entregar turno con novedades al Coordinador entrante. *Provides handover with updates to the incoming Coordinator.*
17. Es responsable de cumplir y aplicar los lineamientos de seguridad integral establecidos en Avianca en sus actividades. *Responsible for complying with and implementing the comprehensive safety guidelines established at Avianca in their activities.*

Copia no controlada

#### XI.4.5 Coordinador Estándares y Cumplimiento Operaciones Terrestres - *Ground Operations Standards and Compliance Coordinator*

El Coordinador de Estandares y Cumplimiento tiene como objetivo primordial evaluar, modificar e implementar procesos y procedimientos que permitan mejorar la seguridad Operacional en Operaciones Terrestres de Avianca, para los viajeros, colaboradores internos / proveedores y las aeronaves, de acuerdo con los cambios de regulaciones aeronáuticas aplicables, mejores prácticas de la industria y desarrollo de las infraestructuras en los diferentes aeropuertos donde opere Avianca. *The Standards and Compliance Coordinator's primary objective is to evaluate, modify, and implement processes and procedures that improve Operational Safety in Avianca's Ground Operations for travelers, internal employees/providers, and aircraft. This is done in accordance with changes in applicable aeronautical regulations, industry best practices, and infrastructure developments at the various airports where Avianca operates.*

Responsabilidades principales: *Main responsibilities:*

1. Le reporta al Gerente de Operaciones Terrestres COL/SAM/NAM/EUR y trabaja en coordinación de las demás gerencias para alcanzar lineamientos transversales. *Reports to the Ground Operations Manager*

Anexo. XI, pág. 9

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*COL/SAM/NAM/EUR and works in coordination with other departments to achieve cross-functional guidelines.*

2. Verificar de forma continua los procedimientos, normas y controles inherentes a cada uno de los procesos de rampa, para determinar su efectiva ejecución y corregir sus desviaciones. *Continuously verify the procedures, standards, and controls inherent to each ramp process to determine their effective execution and correct any deviations.*
3. Revisar e implementar procedimientos operacionales, normas y controles que permitan garantizar la coherencia y eficiencia de los diferentes procesos en rampa. *Reviews and implement operational procedures, standards, and controls to ensure the coherence and efficiency of the different ramp processes.*
4. Liderar las modificaciones de los manuales y documentación regulada y no regulada aplicables a la operación de operaciones terrestres para garantizar que se mantengan vigentes de acuerdo con los estándares vigentes. *Leads the modifications of manuals and regulated and non-regulated documentation applicable to ground operations to ensure they remain current according to prevailing standards.*
5. Administrar la publicación de documentación aplicable a Operaciones Terrestres en el gestor documental vigente. *Manages the publication of documentation applicable to Ground Operations in the current document management system.*
6. Realizar las divulgaciones aplicables para personal propio y proveedores utilizando la herramienta provista por la organización para asegurar que toda revisión o adición a cualquier procedimiento de operaciones terrestres sea conocido por el público objetivo. *Conducts applicable disclosures for internal staff and suppliers using the organization's provided tool to ensure that any revision or addition to any ground operations procedure is known to the target audience.*
7. Realizar la revisión y aceptación de procedimientos operacionales de los proveedores de Avianca que, como fruto de los contratos en diferentes estaciones, requieran ser verificados. *Reviews and accept operational procedures from Avianca's suppliers that, as a result of contracts in different stations, need to be verified.*
8. Atender auditorias de las Autoridades aeronáuticas y/o gubernamentales e internas de la compañía para garantizar el cumplimiento de normas y estándares aplicables. *Handles audits from aeronautical and/or governmental authorities and internal company audits to ensure compliance with applicable regulations and standards.*
9. Implementar las acciones correctivas y preventivas que como producto de las auditorias recibidas o efectuadas internamente, sean requeridas. *Implements corrective and preventive actions required as a result of audits received or conducted internally.*
10. Promover canales de comunicación directa entre los líderes de las áreas, con el ánimo de promover su participación en el mejoramiento del desempeño de la Gerencia. *Promotes direct communication channels among area leaders to encourage their participation in improving management performance.*
11. Formar parte activa de los diferentes comités que la organización cree con el ánimo de mejorar el desempeño, cumplimiento de los estándares y principalmente temas relacionados con Safety y capacitación. *Actively participates in various committees established by the organization to enhance performance, compliance with standards, and primarily topics related to Safety and training.*
12. Liderar los análisis de riesgo en los procesos de Operaciones Terrestres que, como fruto de las mejoras o modificaciones de los procesos, puedan surgir, con el ánimo de mantener el riesgo en el menor nivel posible. *Leads risk assessments in Ground Operations processes that may arise as a result of process improvements or modifications, aiming to maintain risk at the lowest possible level.*

Anexo. XI, pág.10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

13. Con el fin de asegurar una administración y operación con riesgos gestionados efectivamente y potencializando las oportunidades que permitan garantizar la sostenibilidad, eficiencia y efectividad de Avianca Holdings, se han definido las responsabilidades que tiene cada cargo con respecto a los Sistemas Integrados de Gestión y Cumplimiento de la Holding. En el siguiente enlace se podrán consultar las responsabilidades por cargo: [IN GE0204 01 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN SISTEMAS DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO](#). *To ensure an administration and operation with effectively managed risks and to leverage opportunities that guarantee the sustainability, efficiency, and effectiveness of Avianca Holdings, responsibilities have been defined for each position regarding the Integrated Management Systems and Compliance of the Holding. The following link provides details on responsibilities by position: IN GE0204 01 RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN SISTEMAS DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO.*

#### XI.4.6 Líder/Supervisor De Operaciones Terrestres (Bases Propias) - *Ground operations Leader/Supervisor (own bases)*

Un Líder/Supervisor de Operaciones Terrestres asignado a rampa es la persona encargada de coordinar de una forma amable con las diferentes áreas, que realicen sus funciones en el tiempo establecido, para la atención y despacho de las aeronaves. Debe velar por el cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos, para garantizar la seguridad y el cumplimiento del itinerario sus principales actividades son: *A Ground Operations Leader/Supervisor assigned to the ramp is responsible for coordinating in a friendly manner with the different areas to ensure they perform their functions within the established time frame for aircraft handling and dispatch. They must ensure compliance with established procedures and standards to guarantee safety and itinerary compliance. Their main activities are as follows:*

Nota: Estas funciones o equivalentes serán desarrolladas por los proveedores de tierra, donde aplique contrato.  
*Note: These functions or equivalents will be carried out by ground service providers where a contract applies.*

1. Realizar briefing con su equipo de trabajo. *Conducts a briefing with the team.*
2. Supervisar todas las operaciones en tierra y al personal que labora alrededor de la aeronave, en el cumplimiento de los estándares y políticas y procedimientos de seguridad de la compañía. *Supervises all ground operations and the personnel working around the aircraft, ensuring compliance with the company's safety standards, policies, and procedures.*
3. Verificar la presentación personal de su equipo de trabajo. *Verifies the personal presentation of the team.*
4. Coordinar el alistamiento del equipo antes de la llegada de la aeronave (cuñas, conos, planta (GPU), tractores, etc según aplique) con su equipo de trabajo. *Coordinates the preparation of equipment before the aircraft arrival (chocks, cones, ground power unit (GPU), tractors, etc., as applicable) with the team.*
5. Verificar que la plataforma esté libre de FOD antes de la llegada de la aeronave. *Ensures that the ramp is clear of Foreign Object Debris (FOD) before the aircraft arrival.*
6. Ser la persona encargada de realizar las señales de parqueo a la aeronave, apoyándose en los Agentes de Operaciones Terrestres (Punta de Ala). Esta función puede variar si la infraestructura del aeropuerto permite el parqueo automático y exige o no la asistencia de puntas de ala, verificar en cada aeropuerto según aplique por las autoridades aeronáuticas o aeroportuarias. Esta labor puede ser delegada en un agente de operaciones terrestres o su equivalente siempre que cuente con el entrenamiento y aprobación si aplica. *It responsible for signaling the aircraft to park, with the support of Ground Operations Agents (Wing Walkers). This function may vary if the airport infrastructure allows for automatic parking and requires or does not require wing walkers; verify at each airport as applicable by aeronautical or airport*

Anexo. XI, pág.11

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

*authorities. This task can be delegated to a ground operations agent or equivalent, provided they have the necessary training and approval if applicable.*

7. Una vez la aeronave se encuentre ubicada en la posición de parqueo, realizara una inspección visual de 360°, a la estructura de la aeronave. *Once the aircraft is parked, conduct a 360° visual inspection of the aircraft structure.*
8. Asegurar que el equipo de tierra esté colocado y operado correctamente (por ejemplo, rieles de guía de los conveyor belt, hombre guías en los equipos aplicables, etc). *Ensures that ground equipment is positioned and operated correctly (e.g., guide rails for conveyor belts, wing walkers for applicable equipment, etc.).*
9. Coordinar la ubicación de la escalera siempre que no haya Jet Way (PLB) disponible, éste no se encuentre funcionando o sea atendida la aeronave como posición remota. *Coordinates the placement of the stairs when a Jet Way (PLB) is not available, not functioning, or when the aircraft is serviced as a remote stand.*
10. Coordinar con el personal de aeropuertos la apertura de puertas y el desembarque de los viajeros. *Coordinates with airport personnel for door opening and passenger disembarkation.*
11. Coordinar con su grupo de trabajo el desembarque adecuado del equipaje teniendo prelación con el equipaje de Clase Ejecutiva (Priority baggage) y el equipaje en conexión corta. *Coordinates with the team the proper unloading of baggage, prioritizing Executive Class (Priority baggage) and short connection baggage.*
12. Verificar que las bodegas después del descargue queden totalmente desocupadas y reportar a su superior encuentra alguna anomalía respecto al LBM si aplica/ reporte del sistema de reconciliación de equipaje recibido. *Ensures that the cargo holds are completely empty after unloading and report to superiors if any anomalies are found regarding the Load Balance Message (LBM) if applicable/report from the baggage reconciliation system.*
13. Verificar con mantenimiento el estado de la aeronave. *Verifies the aircraft's condition with maintenance.*
14. Verificar que el tanqueo de la aeronave sea realizado en el tiempo establecido. Para tanqueo con viajeros abordo asegurar que se cumplan el procedimiento y las normas de seguridad establecidas en el MOT. *Ensures that aircraft refueling is done within the established time. For refueling with passengers on board, ensures compliance with procedures and safety standards established by the Ministry of Transport (MOT/GOM).*
15. Coordinar el servicio de baños y agua potable para la aeronave cuando aplique. *Coordinates the service of lavatories and potable water for the aircraft when applicable.*
16. Coordinar el embarque de carga, correo y equipaje, según instrucciones del despacho. *Coordinates the loading of cargo, mail, and baggage according to dispatch instructions.*
17. Ser autónomo de permitir o no, el embarque de mercancías peligrosas, informando a la tripulación el tipo de mercancías que serán embarcadas, dicha información debe ser entregada oportunamente al Despacho/Agente de despacho para asegurar su control. *Have the autonomy to allow or disallow the boarding of dangerous goods, informing the crew of the type of goods to be loaded. This information must be promptly delivered to Dispatch/Dispatch Agent for control.*
18. Garantizar el correcto aseguramiento y ubicación de la mercancía peligrosa dentro de la bodega de carga, basándose en las etiquetas utilizadas para tal fin y las etiquetas instaladas en el interior de las bodegas. *Ensures proper securing and placement of dangerous goods within the cargo hold, based on labels used for this purpose and labels installed inside the cargo holds.*

Anexo. XI, pág.12

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

19. Garantizará un buen manejo de la información para garantizar la satisfacción de los viajeros. *Ensures proper handling of information to ensure passenger satisfaction.*
20. Verificar que las tripulaciones se encuentren listas para el abordaje de pasajeros y determinar la hora de abordaje; informará a la tripulación y a los auxiliares de salas el inicio del mismo si en la base y proveedor maneja este proceso. En caso contrario será personal de aeropuertos quien ejecute esta labor. *Verifies that crews are ready for passenger boarding and determine the boarding time; inform the crew and lounge attendants of the start of boarding if managed by base and provider. Otherwise, airport personnel will carry out this task.*
21. Asegurar que los procedimientos de retiro del equipo de GSE a su cargo, sean cumplidos apropiadamente (por ejemplo, rieles de guía de los conveyor belt abajo, hombre guías en los equipos aplicables, etc). *Ensures that GSE equipment removal procedures under their responsibility are properly followed (e.g., guide rails for conveyor belts, wing walkers for applicable equipment, etc.).*
22. Velar por el cumplimiento de la hora de salida del vuelo. *Ensures compliance with the flight departure time.*
23. Confirmar la información de peso y balance, suministrada por el centro de control para garantizar las óptimas condiciones de vuelo, debe coordinar vía radio comunicación al despachador de vuelo/Agente de operaciones los cambios realizados al cargue inicial. *Confirms weight and balance information provided by the control center to ensure optimal flight conditions; coordinate changes made to the initial loading via radio communication with the flight dispatcher/Operations Agent.*
24. Comunicar al despachador de vuelo la cantidad de coches, equipaje de mano o cualquier otra compra del duty free que es retirada y enviada a la bodega de la aeronave, confirmando con este la bodega en la que serán abordados dichos elementos. *Informs the flight dispatcher of the quantity of carts, hand luggage, or any duty-free purchases that are removed and sent to the aircraft hold, confirming with them which hold these items will be loaded into.*
25. Comunicar al despachador de vuelo cargas que no sean convencionales o sobre dimensionada que no cumplan con las características de una carga regular; confirmando con este la bodega en los que serán abordados dichos elementos. *Informs the flight dispatcher of non-conventional or oversized loads that do not meet regular cargo characteristics, confirming with them which hold these items will be loaded into.*
26. Garantizar óptimo manejo del equipaje. *Ensures optimal baggage handling.*
27. Una vez confirmado el cargue con el despacho, pedirá el reporte final y firmará el documento con su nombre. *Once loading is confirmed with dispatch, request the final report and sign the document with your name.*
28. Coordinar con los auxiliares de salas, el desembarque del equipaje de los viajeros que no se encuentren a bordo de acuerdo con los tiempos establecidos. *Coordinates with lounge attendants the unloading of baggage for passengers not on board according to established times.*
29. Brindar asistencia a otras áreas involucradas en el proceso de tránsito, para garantizar el trabajo en equipo. *Provides assistance to other areas involved in the transit process to ensure teamwork.*
30. Velar porque el cierre de bodegas se realice dentro del tiempo establecido. *Ensures that cargo holds are closed within the established time.*
31. Realizar una inspección visual de 360° a la estructura de la aeronave previa al remolque. *Conducts a 360° visual inspection of the aircraft structure prior to towing.*

32. Coordinar con las personas de mantenimiento/proveedor de tierra según aplique el remolque de la aeronave. *Coordinates with maintenance personnel/ground provider, as applicable, for the towing of the aircraft.*
33. Recoger todos los FOD que sean olvidados en la plataforma. *Collects all Foreign Object Debris (FOD) left on the ramp.*
34. Analizar las causas y responsables de las demoras generadas, las discutirá con los involucrados y las dictará de una forma oportuna y puntual al líder de terminal y SOC. *Analyzes the causes and responsible parties for any delays incurred, discuss them with those involved, and promptly report them to the terminal leader and SOC.*
35. Diligenciar para todos los vuelos atendidos la planilla “control cumplimiento” o su equivalente según proveedor (sistemas automáticos o aplicaciones de registros de tiempos pueden ser aplicables). *Fill out the "compliance control" form or its equivalent for all serviced flights (automatic systems or time recording applications may be applicable).*
36. Diligenciar formato de accidentes en rampa. *Completes the ramp accident report form.*
37. Reportar a su superior y/o representante de la aerolínea cualquier situación de riesgo en la que se encuentren involucrados personas, equipos o aeronaves. *Reports any risk situations involving individuals, equipment, or aircraft to your superior and/or airline representative.*
38. Velar en todo momento por la seguridad de los viajeros, colaboradores, aeronaves y equipos. *Ensures the safety of travelers, employees, aircraft, and equipment at all times.*
39. Velar por el trabajo en equipo y motivará permanentemente a sus colaboradores. *Promotes teamwork and continuously motivate your collaborators.*
40. Mantener comunicación permanente con todas las áreas involucradas en atención de viajeros y atención de aeronaves (Salas, Selección, Centro de control, Catering, Limpieza y presentación, Tripulaciones, Auxiliares de vuelo, Policía Nacional, Carga Deprisa, Avianca Cargo Empresas de Servicios Aeroportuarios, SOC, Lideres de Servicio, Bomberos y Combustibles, según aplique). *Maintains constant communication with all areas involved in passenger services and aircraft handling (Lounges, Selection, Control Center, Catering, Cleaning and presentation, Crews, Flight Attendants, National Police, Carga Deprisa, Avianca Cargo, Airport Services Companies, SOC, Service Leaders, Firefighters and Fueling, as applicable).*
41. Es responsable de cumplir y aplicar los lineamientos de seguridad integral establecidos en Avianca en sus actividades. *Responsible for complying with and implementing the comprehensive safety guidelines established at Avianca in their activities.*

Nota: En las bases donde por el tamaño de operación sea requerido implementar adicionalmente personal de control para otros procesos intermedios tales como (Selección de equipajes, conexión de equipajes, Movimiento de aeronaves, Imagen y presentación de aeronaves) cada proveedor determinará los roles que requiera para garantizar dicho proceso. *Note: In bases where, due to the size of operations, it is necessary to implement additional control personnel for other intermediate processes such as baggage sorting, baggage connection, aircraft movement, and aircraft image and presentation, each provider will determine the roles required to ensure the process.*

**XI.4.7 Agente Operaciones Terrestres (Cargue, Descargue, Selección De Equipajes, Imagen Y Presentación, Etc) Estaciones Propias - *Ground Operations agent (Loading, Unloading, Baggage Selection, Image and Presentation, Etc.) Own Stations***

Nota: Estas funciones o equivalentes serán desarrolladas por los proveedores de tierra, donde aplique contrato.  
*Note: These functions or equivalents will be performed by ground service providers, where applicable under contract.*

De forma genérica un agente de operaciones terrestres podrá desarrollar sus actividades en múltiples actividades alrededor de la aeronave. *In a general sense, a ground operations agent may perform their activities across various tasks around the aircraft.*

1. Verificar su equipo de seguridad personal (chaleco, botas, guantes, tapa oídos, linternas, radios, etc según aplique en su asignación). *Check your personal safety equipment (vest, boots, gloves, earplugs, flashlights, radios, etc. as applicable to your assignment).*
2. Alistar conos, cuñas palas y/o linternas en posición. *Ready cones, wedges, shovels and/or flashlights in position.*
3. Realizar las señales respectivas (punta de ala) al supervisor o parqueador asignado según cada base o proveedor. *Signal the respective signals (wing tip) to the supervisor or assigned parker according to each base or supplier.*
4. Esperar que se apaguen motores y beacon. *Wait for engines and beacon to be turned off.*
5. Dar la señal de postura de cuñas del supervisor de Operaciones Terrestres. *Give the wedge position signal from the Ground Operations supervisor.*
6. Conectar la planta. *Switch on the GPU.*
7. Informar de cualquier golpe ocasionado a la aeronave al supervisor de Operaciones Terrestres. *Report any blows caused to the aircraft to the Ground Operations supervisor.*
8. Abrir las compuertas de las bodegas. *Open the hatches of the holds.*
9. Realizar las señales hombre guía para acercar el equipo en tierra. *Make the guide man signals to approach the equipment on the ground.*
10. Acercar los carros porta equipajes manualmente al avión. *Manually bring the baggage carts closer to the aircraft.*
11. Acercar las planchas manualmente al avión. *Manually bring the plates closer to the aircraft.*
12. Bajar equipajes de primera clase o Ejecutiva. *Unload first class or business class baggage.*
13. Bajar total de equipaje, correo y carga. *Unload all baggage, mail and cargo.*
14. Verificar que las bodegas estén totalmente vacías. *Verify that the holds are completely empty.*
15. Recibir instrucciones del supervisor, para iniciar el cargue de la aeronave, será el responsable de manipular, asegurar y segregar las Mercancías peligrosas de acuerdo con las indicaciones del Despacho, para evitar daños o derrames en vuelo. *Receive instructions from the supervisor, to start loading the aircraft, will be responsible for handling, securing and segregate the dangerous goods according to the instructions of the Dispatch, to avoid damage or spills in flight.*
16. Relacionar todo el equipaje por bodegas revisando destinos, para evitar sobrevuelos de equipaje. *List all baggage by holds, checking destinations, to avoid overflight of baggage.*

Anexo. XI, pág.15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

17. Mantener al supervisor de Operaciones Terrestres informado, sobre cual quien anomalía presentada en la carga, el correo o el equipaje. *Keep the Ground Operations supervisor informed about any anomaly presented in the cargo, mail or baggage.*
18. Bajar el equipaje de viajeros no embarcados informados por el supervisor. *Unload the luggage of travelers who have not been informed by the supervisor.*
19. Bajar el equipaje solicitado por salas, del Jet Way al avión. *Unload the luggage requested by rooms, from the Jet Way to the aircraft.*
20. Garantizar el límite de las dos pulgadas en el cargue en las bodegas. *Ensure the limit of two inches in the loading in the holds.*
21. Colocar las mallas y seguros de las bodegas. *Place the screens and safeties of the holds.*
22. Cerrar las bodegas. *Close the holds.*
23. Realizar las señales hombre guía para retirar el equipo del avión. *Perform guiding man signals to remove the equipment from the aircraft.*
24. Retirar manualmente el quipo en tierra, del avión. *Manually remove the equipment on the ground from the aircraft.*
25. Retirar las cuñas con previo aviso del supervisor de Operaciones Terrestres. *Remove chocks with prior notice from the Ground Operations supervisor.*
26. Ubicarse en posiciones punta de ala para el remolque en los aeropuertos que requiera esta función, de acuerdo con el plan operativo de cada concesionario u operador aeroportuario. *Be located in wing tip positions for towing at airports that require this function, according to the operational plan of each concessionaire or airport operator.*
27. El agente punta de ala realiza la señal de parada a los vehículos que transiten en la plataforma donde aplique. *The wing walker agent shall give the stop signal to vehicles transiting on the apron where applicable.*
28. El agente Punta de Ala acompaña al avión hasta el final del remolque. *The Wing walker agent accompanies the aircraft to the end of the tow.*
29. Efectuará las actividades propias del enganche y desenganche durante el pushback. *Perform hook-up and unhook activities during the pushback.*
30. Regresar a posición y realizar FOD. *Return to position and perform FOD.*
31. Recoger cuñas, conos, cable de la planta y reacomodar el equipo en lugar adecuado. *Pick up chocks, cones, cable from the plant and rearrange the equipment in the appropriate place.*
32. Es responsable de cumplir y aplicar los lineamientos de seguridad integral establecidos en Avianca en sus actividades. *Is responsible for complying and applying the integral safety guidelines established in Avianca in their activities.*
33. Recibirá indicaciones del Líder/supervisor para la atención de su próximo vuelo. *Receive instructions from the leader/supervisor for the next flight.*
34. En las funciones de imagen y presentación deberá realizar los procedimientos establecidos en el instructivo de Imagen y Presentación de acuerdo con el tipo de aeronave, tiempos establecidos, productos y demás procedimientos establecidos en dicho documento y en el MOT. *In the image and presentation functions shall perform the procedures established in the Image and Presentation instructions according*

Copia no controlada

*to the type of aircraft, established times, products and other procedures established in this document and in the MOT/GOM.*

#### **XI.4.8 Auxiliar / Conductor Operaciones Terrestres (Tractoristas Y Equipos) - *Assistant / Driver (Tractor Operators and Equipment)***

El Auxiliar / Conductor es la persona encargada de Movilizar/manipular equipos terrestres, equipajes, carga nacional e internacional, correo, cobijas, residuos, implementos para el lavado de aeronaves, tanqueo de equipos de soporte en tierra y movimiento de viajeros a su lugar destino de acuerdo a la necesidad e infraestructura del aeropuerto y las normatividades locales (Autoridad aeronáutica/operador aeroportuario), mediante la ejecución de los procesos estipulados para las diferentes actividades en tierra de las aeronaves de Avianca, cumpliendo con todas las políticas y regulaciones vigentes en los manuales según aplique, así como las normas emitidas por los sistemas de gestión por procesos de la compañía y demás entes reguladores. *The Assistant / Driver is the person in charge of mobilizing/handling ground equipment, baggage, national and international cargo, mail, blankets, waste, implements for aircraft washing, tanking of ground support equipment and movement of travelers to their destination according to the needs and infrastructure of the airport and local regulations (aeronautical authority/airport operator), by executing the processes stipulated for the different ground activities of Avianca's aircraft, complying with all policies and regulations in force in the manuals as applicable, as well as the standards issued by the company's process management systems and other regulatory bodies.*

Nota: Estas funciones o equivalentes serán desarrolladas por los proveedores de tierra, donde aplique contrato.  
*Note: These functions or equivalents will be performed by ground suppliers, where applicable.*

1. Realizar el chequeo pre operacional al equipo antes de iniciar su turno de trabajo. *Perform the pre-operational check of the equipment before starting the work shift.*
2. Alistar, tanquear y transportar del equipo a las posiciones de atención de aeronaves, de acuerdo a lo contemplado en los manuales y según estándar de atención y proceso involucrado. *Prepare, tank and transport the equipment to the aircraft service positions, according to what is contemplated in the manuals and according to the standard of care and process involved.*
3. Transportar y atender de ser necesario a los viajeros de la aerolínea en los buses destinados para esta labor (abordajes y desabordajes, traslados, etc). *Transport and attend if necessary to the airline travelers in the buses destined for this work (boarding and deboarding, transfers, etc.).*
4. Transporte y manipulación de Cobijas y residuos de aeronaves si aplica. *Transport and handling of blankets and aircraft waste if applicable.*
5. Acercar el equipo al avión oportunamente y de forma cuidadosa de acuerdo con los estándares de seguridad. *Approach the equipment to the aircraft in a timely and careful manner in accordance with safety standards.*
6. Transportar el equipaje, carga y correo entre las diferentes áreas dentro de los tiempos establecidos. *Transport baggage, cargo and mail between different areas within the established times.*
7. Movilizar el equipo de tierra como bancos, plantas y demás equipos necesarios para la atención de las aeronaves. *Mobilize ground equipment such as benches, GPU's and other equipment necessary for the attention of the aircraft.*

8. Revisar que se encuentren las palancas de empuje necesarias para la operación. *Check that the necessary thrust levers for the operation are in place.*
9. Informará al taller si hay equipo en mal estado y coordinará con su jefe respectivo el traslado al Taller aplicable para su reparación. *Inform the workshop if there is equipment in bad condition and coordinate with the respective chief the transfer to the applicable workshop for repair.*
10. Mantener comunicación permanente con los jefes que coordinan movimientos de los remolques y trasladados de aeronaves. *Maintain permanent communication with the chiefs who coordinate the movement of trailers and aircraft transfers.*
11. Manejar el equipaje, carga y correo. *Handle baggage, cargo and mail.*
12. Instalar plantas en los aviones ubicados en el área de mantenimiento o donde la aerolínea requiera la atención de la aeronave. *Install GPU's on aircraft located in the maintenance area or where the airline requires the attention of the aircraft.*
13. Instalar los arrancadores neumáticos en los aviones que requieran este servicio. *Install the ASU on aircraft requiring this service.*
14. Ubicar las palancas cerca de los aviones en tránsito para agilizar la operación. *Locate the levers close to the aircraft in transit to expedite the operation.*
15. Es responsable de cumplir y aplicar los lineamientos de seguridad integral establecidos en Avianca en sus actividades. *Is responsible for complying with and applying the integral safety guidelines established by Avianca in their activities.*
16. Realizar los servicios de agua potable o servicio de baños para el cual está asignado en turno, cumpliendo con los requisitos y procedimientos de seguridad, para estas labores. *Perform the drinking water or restroom services for which he/she is assigned on shift, complying with the safety requirements and procedures for these tasks.*
17. Mantenerse vigente la licencia de conducción y aprobar los cursos en los entrenamientos para la atención de aeronaves y los procesos de Avianca. *Maintain a valid driver's license and pass the training courses for aircraft service and Avianca processes.*

Copia no controlada

#### XI.4.9 Operador De Equipos Operaciones Terrestres - *Ground Operations Equipment Operators*

El Operador de Equipos es la persona encargada de operar el tractor de retroempuje y cargador, trasladar las aeronaves a los destinos de tránsito, Hangares y posiciones de parqueo, así como el equipaje a las bodegas de las aeronaves de fuselaje ancho mediante contenedores y los equipos destinados para estos objetivos de acuerdo a la necesidad e infraestructura del aeropuerto. mediante la ejecución de los procesos estipulados para las diferentes actividades en tierra de las aeronaves de Avianca, cumpliendo con todas las políticas y regulaciones vigentes en los manuales según aplique, así como las normas emitidas por los sistemas de gestión por procesos de la compañía y demás entes reguladores. *The Equipment Operator is the person in charge of operating the pushback tractor and loader, transferring aircraft to transit destinations, hangars and parking positions, as well as luggage to the holds of wide-body aircraft by means of containers and equipment intended for these purposes according to the needs and infrastructure of the airport. The company's operations are carried out through the execution of the processes stipulated for the different ground activities of Avianca's aircraft, complying with all the policies and regulations in force in the manuals as applicable, as well as the standards issued by the company's process management systems and other regulatory bodies.*

Anexo. XI, pág.18

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Nota: Estas funciones o equivalentes serán desarrolladas por los proveedores de tierra, donde aplique contrato.  
*Note: These functions or equivalents will be performed by ground suppliers, where applicable.*

1. Verificar y utilizar el equipo de seguridad personal (chaleco, botas, guantes, rodilleras, tapa oídos, radios, etc. según aplique para el proceso en su base). *Verify and use personal safety equipment (vest, boots, gloves, knee pads, earplugs, radios, etc. as applicable to the process at its base).*
2. Verificar que el equipo que le fue asignado este en óptimas condiciones de operación, los pasadores y pernos fusibles de la palanca y velará por la excelente presentación de este. *Verify that the equipment assigned to him/her is in optimal operating conditions, the pins and fusible bolts of the lever and ensure its excellent presentation.*
3. Cumplir los procesos establecidos para la realización de sus labores. *Comply with the processes established for the performance of their work.*
4. Operar el tractor de retroempuje velando por la seguridad de la aeronave, durante su parqueo, traslado o remolque, según normas y procedimientos establecidos. *Operate the pushback tractor ensuring the safety of the aircraft, during its parking, pushback or towing, according to established standards and procedures.*
5. Realizar walkaround antes de iniciar el remolque o traslado y verificará que la zona de movimiento esté libre de FOD. *Perform walkaround before starting the tow or transfer and verify that the area of movement is free of FOD.*
6. Esperar señal del técnico o personal asignado para dicha función (comunicación tierra-cabina-tierra). *Wait for a signal from the technician or personnel assigned to this function (ground-cabin-ground communication).*
7. Iniciar remolque de la aeronave hasta el lugar indicado por el técnico. *Start towing the aircraft to the place indicated by the technician.*
8. Acercar la máquina al avión ligera y cuidadosamente de acuerdo con los estándares de seguridad. *Approach the machine to the aircraft lightly and carefully in accordance with the safety standards.*
9. Sacar los contenedores/ULD's. *Remove the containers/ULD's.*
10. Evacuar la carga. *Move the cargo.*
11. Es responsable de cumplir y aplicar los lineamientos de seguridad integral establecidos en Avianca en sus actividades. *Is responsible for complying with and applying the integral safety guidelines established in Avianca in their activities.*

Copia no controlada

**XI.5 SEGUIMIENTO DE TABLEROS DE CONTROL - Control Dashboards Monitoring**

El seguimiento estratégico y táctico del desempeño y la gestión del líder se mide a través de los diferentes indicadores avalados por la industria y propios de Avianca. Las principales métricas se encuentran disponibles para el autoconsumo 24/7 por medio de tableros de control disponibles en Microsoft Power Bi via Web y App. *The strategic and tactical monitoring of the leader's performance and management is measured through the different indicators endorsed by the industry and Avianca Group's own. The main metrics are available for self-consumption 24/7 through dashboards available in Microsoft Power Bi via Web and App. The following table shows example indicators, which may change according to the airline's operational needs.*

#	Temas Topics	Nombre KPI KPI name	Actualizaci ón Monitoring	Descripción / Description	Objetivo / Goal	Enlace Acceso Link
1	Planeación Operativa / <i>Operations planning</i>	Planeación Operativa <i>Operations planning</i>	Diaria <i>Daily</i>	Dispone el detalle de los vuelos del día anterior, el día actual y el día siguiente. <i>Details of the flights of the previous day, the current day and the next day are available.</i>	Identificar vuelos críticos de acuerdo con la ocupación, servicios reservados, tiempo en tránsito y tipo de operación. <i>Identify critical flights according to occupancy, services booked, time in transit and type of operation.</i>	<a href="#">AOP - Planeación Operativa</a>
2	Desempeño Operacional <i>Operational Performance</i>	OTP: <i>On Time Performance</i>	Diaria <i>Daily</i>	Mide la llegada de vuelos que tengan menos de 15" de demora frente a la hora itinerada de llegada. <i>Measures the arrival of flights that are less than 15" behind the scheduled arrival time.</i>	Lo ideal es 100% y mantener el cumplimiento de la meta establecida para la estación/región. <i>The ideal is 100% and to maintain compliance with the goal established for the station/region.</i>	<a href="#">OTP</a>
		D0: Salida Cero Minutos <i>Departure 0</i>	Diaria <i>Daily</i>	Mide el cumplimiento de vuelos con cero minutos de demora desde el push back. <i>Measures flight compliance with zero minutes delay since push back.</i>		<a href="#">D0</a>
		CF: Cumplimiento al itinerario <i>Schedule completion</i>	Diaria <i>Daily</i>	Mide el cumplimiento de vuelos con respecto al itinerario. <i>Measures flight compliance with respect to the itinerary</i>		<a href="#">SC</a>
		TTP: <i>Turn Time Performance</i>	Diaria <i>Daily</i>	Mide el porcentaje de tránsitos realizados a tiempo según el MGT (mínimum ground time). <i>Measures the percentage of on-time transits according to MGT (minimum ground time).</i>		<a href="#">TTP</a>
		HS: <i>Head Start</i>	Diaria <i>Daily</i>	Mide el cumplimiento de los vuelos que tienen una pernocta o llevan más de 4 horas en tierra, en la franja horaria de 5 am a 10 am. <i>Measures the compliance of flights that have an overnight stay or have been on the ground for more than 4 hours, in the time slot from 5 am to 10 am.</i>		<a href="#">HS</a>
		MB: <i>Mishandled Baggage</i>	Diaria <i>Daily</i>	Mide por cada 1.000 pasajeros transportados desde la estación que presentaron irregularidad en su equipaje. <i>Measures for every 1,000 passengers transported from the station who presented irregularities in their luggage.</i>		<a href="#">MB</a>
		Resumen Indicadores <i>Indicator summary</i>	Diaria <i>Daily</i>	Resumen de principales métricas operacionales con la participación de demoras y principales demoras. <i>Summary of main operational metrics with participation of delays and main delays</i>		<a href="#">Resumen de Indicadores</a>
3	Entrenamiento & Academia <i>Training</i>	Control Entrenamientos PAX-OT <i>Training control PAX-OT</i>	Mensual <i>monthly</i>	Dispone el cumplimiento a los entrenamientos regulatorios del personal operativo a nivel región/estación. <i>It mandates compliance with regulatory training for operational staff at the regional/station level.</i>	Lograr que el 100% del personal operativo en aeropuertos este al día con los entrenamientos. <i>Ensure that 100% of the operational personnel at airports are up to date with their training</i>	<a href="#">Control Entrenamientos PAX-OT</a>
4	Inspecciones & Auditorias / <i>Inspections and audits</i>	Seguridad & Cumplimiento / <i>Safety and compliance</i>	Mensual <i>monthly</i>	Muestra el detalle del comportamiento de los reportes operacionales, hallazgos y acciones asignadas a la Vp en temas de seguridad, riesgo y cumplimiento. <i>It displays the detailed behavior of operational reports, findings, and actions assigned to the VP regarding safety, risk, and compliance.</i>	Lograr que el 100% de los hallazgos y los reportes operacionales se gestionen en el tiempo establecido. <i>Achieve 100% management of findings and operational reports within the established timeframe.</i>	<a href="#">SRC Indicator -Vps</a>

FIN DE SECCIÓN

Anexo. XI, pág.20

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

## XII PROCEDIMIENTOS MANTENIMIENTO ON CALL – *ANNEX XII MAINTENANCE ON-CALL PROCEDURES*

### Lineamientos Generales - *General Guidelines*

Durante el tránsito de una aeronave para vuelos domésticos e internacionales, el Proveedor de servicios de mantenimiento no estará de manera permanente en las aeronaves, por tanto, el mantenimiento es On Call (bajo solicitud). - *During the turn around of an aircraft for domestic and international flights, the Maintenance Service Provider will not be permanently on the aircraft; therefore, maintenance is On Call (upon request)*

Este modelo aplica exclusivamente para operación de Avianca en las bases donde, para aeronaves en tránsito domésticos e internacionales, con o sin (APU) operativo. - *This model applies exclusively to Avianca operations at bases where, for domestic and international transit aircraft, with or without operational APU.*

- a) El personal de Operaciones Terrestres (OT) estará a cargo de los siguientes procedimientos - *Ground Operations (GO) personnel will be responsible for the following procedures:*
  - a. Reabastecimiento de Combustible en la estación está contratado todos o alguno de los siguientes numerales - *Refueling if the station is contracted for all or some of the following items*
    - i. Programación panel de combustible, incluido programación con avión des energizado (sin GPU/APU). *Fuel panel programming, including if the ground power unit or APU are not available.* **Copia\_no\_controlada**
    - ii. Supervisión de la prueba de Claro brillante y humedad. *Supervision of the clear bright and humidity test.*
    - iii. Ingreso de boleta de combustible al portal dispuesto por la compañía. *Entering fuel receipt into the company's designated portal.*
    - iv. Comunicación tierra cabina durante tanqueo con pasajeros a bordo. *Ground-to-cabin communication during refueling with passengers on board.*
  - b. Comunicación tierra a cabina a la llegada y salida de vuelo. *Ground-to-cabin communication upon arrival and departure of flights.*
  - c. Activación Proceso On Call llamado a mantenimiento (cuando aplique) *Activation of the On-Call Maintenance Process (when applicable).*
  - d. Movimiento de aeronaves. *Aircraft movement.*
  - e. Enfriadores de frenos de acuerdo con las políticas de compañía (Establecidas por contrato). *Brake cooling in accordance with company policies (established by contract).*
  - f. Comunicación tierra cabina durante encendido de motores en posición. *Ground-to-cabin communication during engine start in position.*
- b) El proveedor de servicios de mantenimiento podrá brindar soporte al proceso de abastecimiento de combustible, cuando a su vez esté respondiendo a algún reporte de mantenimiento de la aeronave. *The maintenance service provider may support the refueling process while also responding to any aircraft maintenance reports.*
- c) El Proveedor de servicios de mantenimiento estará en el primer vuelo del día, en los demás vuelos solo llegará al avión si el piloto notifica requerimiento de mantenimiento. El piloto debe contactar a la compañía si se presenta algún reporte durante el remolque o el tránsito de una aeronave, así mismo, si Operaciones Terrestres identifica una falla (Derrames o fugas, daños a la aeronave no identificados, desgaste de ruedas, etc.) durante el tránsito o remolque, debe informar a la tripulación de cabina de mando para que esta a su vez contacte al Proveedor de servicios de mantenimiento. *The Maintenance Service Provider will be present on the first flight of the day, and on subsequent flights, they will only approach the aircraft if the pilot notifies a maintenance requirement. The pilot must contact the company if any reports occur during towing or transit of an aircraft. Likewise, if Ground Operations identifies a fault*

Anexo. XII, pág.1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

(spills or leaks, unidentified aircraft damage, tire wear, etc.) during transit or towing, they must inform the flight crew to contact the Maintenance Service Provider.

- d) Todos los movimientos, reubicaciones de aeronaves e ingresos remolcados tendrán en cabina de mando a un técnico de mantenimiento o un piloto y la comunicación estará a cargo de personal de OT. *All aircraft movements, relocations, and towed entries will have either a maintenance technician or a pilot in the cockpit, and communication will be handled by GRH personnel.*
- e) Toda la comunicación tierra cabina durante el push back es responsabilidad del personal de OT. *All ground-to-cabin communication during pushback is the responsibility of GRH personnel.*
- f) La comunicación tierra cabina para temas de mantenimiento (engine run up, pruebas, etc.) lo hará el Proveedor de servicios de mantenimiento. *Maintenance-related ground-to-cabin communication (engine run-up, tests, etc.) will be conducted by the Maintenance Service Provider.*
- g) OT realizará el abastecimiento de combustible con y sin pasajeros a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos en los manuales aplicables. *GRH will conduct refueling with and without passengers on board in accordance with procedures established in applicable manuals.*
- h) El Despacho emitirá la orden de combustible para ser visualizada en el aplicativo MF Mobile o enviará vía correo electrónico por el sistema automatizado, o usará formato físico como alternativa en caso de fallas del sistema. *Dispatch will issue the fuel order to be viewed in the MF Mobile application or sent via email through the automated system or use physical format as an alternative in case of system failures.*

### Copia\_no\_controlada



#### Precaución: *Caution:*

NO SE ACEPTARÁN ORDENES DE COMBUSTIBLE VERBALES - *VERBAL FUEL ORDERS WILL NOT BE ACCEPTED.*

- i) En el evento que el despacho emita una nueva orden de combustible, distinta a la generada inicialmente, se visualizará en el aplicativo de FM Mobile y notificado con mensaje vía chat en las bases que se implemente o vía radio que la nueva orden de combustible fue enviada vía correo electrónico. *In the event that Dispatch issues a new fuel order, different from the one initially generated, it will be displayed in the FM Mobile application and notified via chat message at the bases where it is implemented or via radio that the new fuel order has been sent via email.*
- j) Si el Piloto al Mando requiere cambios en la orden de combustible se comunicará con un representante de la aerolínea para hacer la solicitud. *If the Pilot in Command requires changes to the fuel order, they will communicate with an airline representative to make the request.*
- k) El personal de OT recibirá con anticipación la orden de combustible para el vuelo correspondiente o visualizará en el aplicativo FM Mobile si en su estación ha sido implementado. *GRH personnel will receive the fuel order for the corresponding flight in advance or will view it in the FM Mobile application if it has been implemented at their station.*
- l) En las estaciones que aplique el personal de OT coordinará telefónicamente con el proveedor de combustible en función de las horas estimadas de llegada de la aeronave. *In stations where applicable, GRH personnel will coordinate by phone with the fuel provider based on the estimated arrival times of the aircraft.*
- m) En las estaciones que aplique el personal de OT realizará la inspección del camión de combustible y verificará la prueba de combustible previo al abastecimiento de la aeronave para esto llenará el formato AMMT017 y lo archivará junto con la prueba de agua (free water test) realizada por el proveedor de combustible. *In stations where applicable GRH personnel will inspect the fuel truck and verify the fuel test prior to refueling the aircraft. For this, they will fill out the AMMT017 form and archive it along with the water test (free water test) conducted by the fuel provider.*

Anexo. XII, pág.2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- n) Operaciones Terrestres ingresará los datos de abastecimiento de combustible de cada vuelo en los medios electrónicos establecidos. *Ground Operations will enter the fueling data for each flight into the established electronic media.*
- o) OT es responsable de abrir la compuerta del panel de combustible y de programar la cantidad establecida en la Orden de Combustible. *GRH is responsible for opening the fuel panel gate and programming the quantity specified in the Fuel Order.*
- p) El proveedor de combustible debe cargar el combustible exacto en referencia a la orden establecida y programada en el panel. *The fuel provider must load the exact amount of fuel as per the established and programmed order on the panel.*
- q) En las estaciones que aplique OT efectuará la limpieza de derrames que se generen por el abastecimiento de combustible con el kit de derrames del Proveedor de servicios de mantenimiento en casos menores, de acuerdo con lo descrito en el presente MOT aplicable y Manual de Combustible de la aerolínea o requerimientos particulares en cada aeropuerto. *In stations where applicable, GRH will clean up spills generated by fueling with the spill kit provided by the Maintenance Service Provider in minor cases, following the procedures described in the applicable MOT and the airline's Fuel Manual or specific requirements at each airport.*
- r) El costo de los insumos utilizados en el kit de derrames, así como la limpieza efectuada por el concesionario serán responsabilidad del Proveedor de servicios de mantenimiento. *The cost of the supplies used in the spill kit, as well as the cleaning performed by the contractor, will be the responsibility of the Maintenance Service Provider.*
- s) En caso de fallas en el panel de combustible, el personal de OT podrá operar el SWITCH del FUEL ACCESS PANEL, si esto persiste se deberá notificar al Proveedor de servicios de mantenimiento. *In case of failures in the fuel panel, GRH personnel may operate the FUEL ACCESS PANEL SWITCH. If this persists, it should be reported to the Maintenance Service Provider.*

**Precaución: Caution**

En ningún escenario OT realizará la operación de la VALVULA DE ARRANQUE MANUALMENTE, debe solicitar la presencia del proveedor de servicios de mantenimiento. *Under no circumstances should GRH operate the MANUAL START VALVE; they must request the presence of the Maintenance Service Provider.*

- t) Para los vuelos iniciales (head start), aviones des energizados o donde se requiera la programación del panel de combustible en BOG será responsabilidad del proveedor de OT de acuerdo con el procedimiento establecido en este manual anexo XII aeronave energizada o des energizada y previo entrenamiento. Para la flota B787 si la aeronave no está energizada, lo manejará el proveedor de mantenimiento. Si el piloto requiere combustible adicional, esta programación será efectuada por OT. *For head start flights, de-energized aircraft or where it is required at BOG, the programming of the fuel panel will be the responsibility of the GRH provider in accordance with the procedure established in annex XII of this manual, energized or de-energized aircraft and prior training. For the B787 fleet if the aircraft is not energized will be handled by the maintenance provider. If the pilot requires additional fuel, this programming will be done by GRH.*
- u) La siguiente es una lista de condiciones por las que Operaciones Terrestres debe comunicar a Piloto al Mando, CCOD y al Proveedor de servicios de mantenimiento vía radio, telefónicamente o por cualquier medio disponible. *The following is a list of conditions for which Ground Operations must communicate with the Pilot in Command, CCOD, and the Maintenance Service Provider via radio, telephone, or any available means.*

Anexo. XII, pág.3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- a. Golpes detectados en el fuselaje - *Dents detected in the fuselage*
- b. Fugas de Combustible, Aceite Hidráulico, Agua Potable, Aguas Azules, Aceite, etc - *Leaks of Fuel, Hydraulic Oil, Potable Water, Blue Water, Oil, etc.*
- c. Fallas persistentes en el panel de combustible - *Persistent failures in the fuel panel*
- d. Cuando la fuente externa no conecte - *When the external power source does not connect.*
- e. Cualquier otra situación anormal que se identifique en la aeronave - *Any other abnormal situation identified on the aircraft.*

**XII.1 PROCEDIMIENTOS PARA ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE DE UNA AERONAVE – *FUELING PROCEDURES*****XII.1.1 Procedimientos Previos Al Arribo De La Aeronave - *Procedures Prior to the Aircraft's Arrival***

- 1 El personal de Operaciones Terrestres recogerá el equipo de comunicación asignado para la atención del vuelo, el equipo debe ser inspeccionado y verificar que esté en óptimas condiciones y será su responsabilidad revisar el correcto funcionamiento. *Ground Operations personnel will collect the assigned communication equipment for flight support. The equipment must be inspected to ensure it is in optimal condition, and it will be their responsibility to check its proper functioning.*
- 2 Los HEADSETS/ Interphone serán proporcionado por Almacén Aeronáutico por una sola ocasión, el control y manejo estará a cargo del personal de Operaciones Terrestres. *The HEADSETS/Interphone will be provided by the Aeronautical Warehouse for a single use, and their control and management will be the responsibility of Ground Operations personnel.*
- 3 En caso de encontrar fallas en el equipo de comunicación previo o durante a la operación, deberá ser reportado al Supervisor de Turno quien será el encargo de entregar al Almacén Aeronáutico para su reparación y reemplazo inmediato. *In case of finding faults in the communication equipment before or during the operation, it must be reported to the Shift Supervisor, who will be in charge of delivering it to the Aeronautical Warehouse for immediate repair and replacement.*

El equipo consiste en: *The equipment consists of:*

- ✓ Headset / Interphone con cable (mayor a 6m) - *Headset/Interphone with cable (more than 6m)*
- ✓ Pin steering con banderola roja. *Pin steering with red flag.*

Nota: Los procedimientos propios a efectuar a la llegada de la aeronave se encuentran en el Capítulo 3 Escala del Avión, Sección 1 – Llegada del avión / Parqueo de la aeronave de este manual. *Note: The specific procedures to be carried out upon the aircraft's arrival are detailed in Chapter 3 Aircraft Turnaround, Section 1 – Aircraft Arrival/Aircraft Parking of this manual.*

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures***XII.1.2 Abastecimiento De Combustible - Fueling****XII.1.2.1 Paso a Paso programación de panel de Combustible A32S - *Step-by-Step programming of Fuel Panel A32S***

Visualizar en el aplicativo de FM Mobile en las bases que se implemente la orden de combustible /fuel order o retirar la orden de combustible de la oficina del despacho o imprimir el correo electrónico. *View the fuel order in the FM Mobile application at bases where it is implemented, or retrieve the fuel order from the dispatch office, or print the email.*

Se deben cumplir todas las condiciones especificadas en el Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión, Sección 7 – Seguridad durante abastecimiento o desabastecimiento de combustible. *The Fueling Order format can be viewed in Annex V.5 Fuel Order. All conditions specified in Chapter 2 – Safe Operations and General Aircraft Service, Section 7 – Safety during fueling or defueling must be met.*

- a) Verificar que la orden de combustible corresponda al vuelo y aeronave que va a ser reabastecida. En caso de contingencia se utilizará la orden manual, donde el original será entregado al Despachador de Vuelo esto servirá como constancia de la cantidad de combustible reabastecido. *Verify that the fuel order corresponds to the flight and aircraft to be refueled. In case of contingency, a manual order will be used, where the original will be handed over to the Flight Dispatcher; this will serve as proof of the amount of fuel refueled.*
- b) En las estaciones que aplique coordinar vía telefónica con el proveedor de combustible. *Coordinate via telephone with the fuel provider at stations where applicable.*

**Avianca**

ACEPTACIÓN DE VEHÍCULOS ABASTECEDORES DE COMBUSTIBLE  
FORM AMMTO17

ESTACIÓN:	REG. HC (Nº):	PROVEEDOR:	FECHA:
VUELO:	VUELO:	VEHÍCULO:	HORA LOCAL:
Previo al reabastecimiento de combustible de la aeronave, el Técnico verificará los siguientes ítems en el vehículo abastecedor de combustible. Ponga un visto como corresponda: N/A - Si no aplica la inspección; SI - En caso de no existir discrepancias; NO - En caso de existir discrepancias.			
1.	Verifique durante el reabastecimiento lo siguiente: caños instalados en las ruedas de dirección de la unidad, cono de seguridad de limitando el acceso al personal y vehículos.		
2.	Verifique que hayan 2 extintores de 20 libras tipo BC fuera de su posición de sujeción a la unidad y listo para uso.		
3.	Verifique la fecha de caducidad de filtro (*)		
4.	Verifique la fecha de calibración de manómetros y los contadores por condición. (*)		
5.	Verifique los cables de equilibrio equipotencial electrostático en buenas condiciones y conectado a tierra.		
6.	Durante la recarga de combustible verifique la presión diferencial en el tanquero o hidrante que no cambie bruscamente y que se mantenga máximo hasta 15 psi.		
Verifique el cumplimiento de las siguientes pruebas como aplique:			
A.	Verifique que se abre de la toma del colector luego del filtro aproximadamente 1 litro de combustible.		
B.	Verifique que se realice la prueba de "Clear + Bright Test" verificando por contaminantes sólidos y partículas de Agua.		
C.	Verifique que se realice la prueba de "Free Water Test" (antes de cualquier reabastecimiento durante su turno de trabajo).		

[\*] Solo en el primer vuelo del día.

NOTA: El Proveedor de Servicios que está supervisando el reabastecimiento deberá rechazar el vehículo si a su criterio estos ítems no pasaran los criterios de aceptación y se pusiera en peligro la operación. Este caso debe ser reportado a las autoridades aeroportuarias locales usando el formato que aplique al SMS y al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de AVIANCA ECUADOR, mediante el diligenciamiento de un IRO en la dirección <https://bitacora.avianca.com>.

Este documento es archivado por 7 días.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Certifico que he verificado los ítems anteriormente señalados y que estos cumplen con el estándar de la industria.

Vehículo Aceptado: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

NOMBRE _____	CÓDIGO DE EMPLEADO Y/O # DE LICENCIA _____	FIRMA _____
--------------	---	-------------

REVISIÓN: 05 03-NOV-2020 PÁG. 1 DE 1

Anexo. XII, pág.5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- c) Solicitar al proveedor de combustible realizar la prueba de claro y brillante junto con el Shell water detector FREE WATER TEST (la prueba debe ser satisfactoria). *Request the fuel provider to perform the clear and bright test along with the Shell Water Detector Free Water Test (the test must be satisfactory).*
- d) En todas las fases de manejo el combustible debe ser claro y brillante, visualmente libre de agua, sedimentos y materiales sospechosos. *At all stages of handling, the fuel must be clear and bright, visually free of water, sediment, and suspicious materials.*
- e) Para iniciar con el proceso de abastecimiento de combustible a la aeronave el personal de Operaciones Terrestres debe recibir confirmación de que todos los pasajeros han sido desembarcados del avión. *To initiate the fueling process for the aircraft, Ground Operations personnel must receive confirmation that all passengers have disembarked from the plane.*

Nota: El siguiente procedimiento se basa en el manual de mantenimiento de la aeronave (AMM) para A32S capítulo tarea 12-11-28-650-003-A. Note: *The following procedure is based on the aircraft maintenance manual (AMM) A320 AIRCRAFT CHAPTER TASK 12-11-28-650-003-A*

- f) Abra la puerta de acceso 192B: *Open Access door 192B.*



Obtenga acceso al panel de control de reabastecimiento de combustible 800VU. *Get Access to Refuel Control Panel 800VU.*



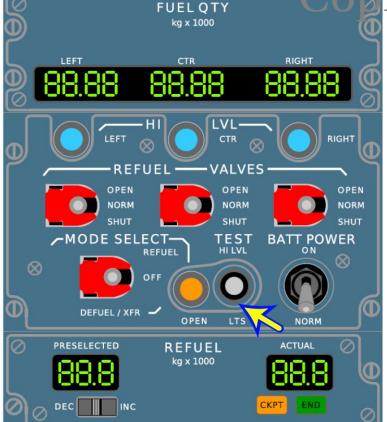
Anexo. XII, pág.6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- g) Si las luces del panel de combustible no se encienden vuelva a cerrar la puerta del panel de combustible y repita nuevamente el proceso. *If the lights on the fuel panel do not turn on, close the fuel panel door again and repeat the process.* La energía se suministra inmediatamente cuando se abre la puerta de reabastecimiento de combustible. *The network is supplied immediately when the refuel door is open.*
- h) Realizar test del panel 800VU. *Test of the Refuel Panel 800VU.*

Efectúe el siguiente procedimiento y vea los resultados. *Do the following procedures and see the results.*

Acción - <i>Action</i>	Resultado - <i>Result</i>
<p>Panel 800VU encendido - <i>On panel 800VU</i></p> <p>Coloque el interruptor TEST en la posición LTS y manténgalo allí. <i>Set the TEST switch to the LTS position and hold it there.</i></p>	<p>Panel 800VU encendido - <i>On panel 800VU</i></p> <p>Las luces HI LVL, DEFUEL/XFR OPEN y CKPT y END se encienden. <i>The HI LVL, DEFUEL/XFR OPEN, CKPT and END lights come on.</i></p> <p>Las pantallas FUEL QTY, PRESELECTED y ACTUAL muestran todos los 8. <i>The FUEL QTY, PRESELECTED and ACTUAL displays show all 8's.</i></p>
	
<p>Suelte el interruptor de PRUEBA. <i>Release the TEST switch.</i></p>	<p>Las luces vuelven a su estado inicial. <i>The lights go back to their initial condition.</i></p> <p>Las pantallas FUEL QTY, PRESELECTED y ACTUAL vuelven a su estado inicial. <i>The FUEL QTY, PRESELECTED and ACTUAL displays go back to their initial condition.</i></p>

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

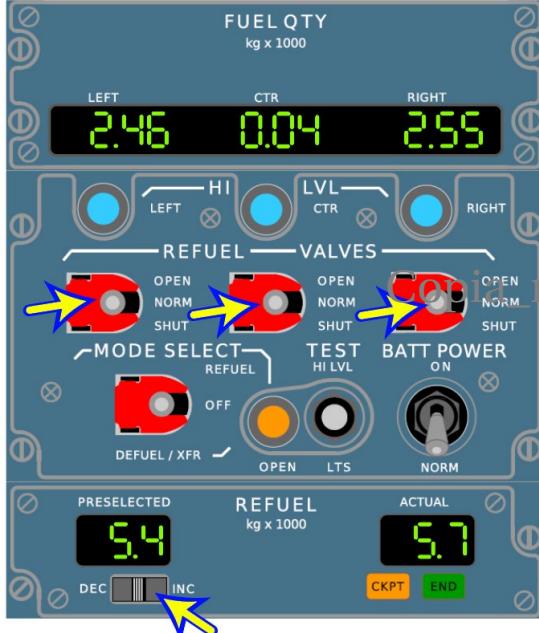
Coloque el interruptor TEST en la posición HI LVL y manténgalo allí. <i>Set the TEST switch to the HI LVL position and hold it there.</i>	Las luces HI LVL cambian de condición. Si estuvieran encendidos, se apagarán. Si estaban apagados, volverán a funcionar. <i>The HI LVL lights change condition. If they were on, they will go off. If they were off, they will come on.</i>
Suelte el interruptor de PRUEBA. <i>Release the TEST switch.</i>	Las luces HI LVL vuelven a su estado inicial. <i>The HI LVL lights go back to their initial condition.</i>

**Precaución: Caution**

Asegúrese de hacer la prueba del panel de combustible antes del procedimiento de recarga o antes de que el tanque de combustible esté llenado al 70 por ciento, los sensores de alto nivel defectuosos pueden provocar un derrame de combustible. *Make sure that you do the refuel panel test before the refuel procedure or before the fuel tank is 70 percent full, defective high-level sensors can cause fuel to spill overboard.*

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*i) Verification de seguros de válvulas. *Verification of valve locks*

Efectúe el siguiente procedimiento y vea los resultados. *Do the following procedures and see the results.*

Acción - <i>Action</i>	Resultado - <i>Result</i>
<p>Asegúrese de que los interruptores de las VÁLVULAS DE REFUEL estén en la posición NORMAL. <i>Make sure that the REFUEL VALVES switches are in the NORM position.</i></p> 	<p>Válvulas en posición normal NORM. <i>Refuel Valves NORM Position.</i></p> 

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- j) Programación de cantidad de combustible. *Fuel quantity programming*

Acción - <i>Action</i>	Resultado - <i>Result</i>
<p>Coloque el interruptor basculante PRESELECTED en la posición INC y manténgalo allí.</p> <p><i>Put the PRESELECTED rocker switch to the INC position and hold it there.</i></p>	<p>Asegúrese que el número en la pantalla PRESELECTED aumente.</p> <p><i>Make sure that the number on the PRESELECTED display increases.</i></p>
<p>Cuando la pantalla PRESELECTED muestre la carga de combustible necesaria, suelte el interruptor basculante PRESELECTED.</p> <p><i>When the PRESELECTED display shows the necessary fuel load, release the PRESELECTED rocker switch.</i></p>	<p>El número en la pantalla PRESELECTED se detiene y se mantiene.</p> <p><i>The number on the PRESELECTED display stop increases and hold.</i></p>

*Conia no controlada*

Anexo. XII, pág.10

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- k) Activación modo recarga. *Refueling mode activation.*

Efectúe el siguiente procedimiento y vea los resultados. *Do the following procedures and see the results.*

Acción - <i>Action</i>	Resultado - <i>Result</i>
<p>Coloque el interruptor MODE SELECT en la posición REFUEL. <i>Put the MODE SELECT switch to the REFUEL position.</i></p>	<p>Posición de abastecimiento del interruptor MODE SELECT. <i>MODE SELECT switch refuel position.</i></p>



- l) Indique al proveedor de combustible que la programación está efectuada y puede iniciar el abastecimiento. *Inform the fuel supplier that the programming is done and they can start fueling.*
- m) El camión de combustible debe contar con una válvula de corte rápido – operativa (deadman). *The fuel truck must have an operational quick-cutoff valve (deadman).*
- n) Verificar que el proveedor de combustible conecte cable de antiestática y la boquilla de la manguera entre avión y camión de combustible. *Verify that the fuel provider connects the static ground cable and the hose nozzle between the aircraft and the fuel truck.*
- o) Antes de iniciar el reabastecimiento confirme que el contador del camión de combustible este en cero. *Before starting to refuel, confirm that the fuel truck's meter is at zero.*
- p) Durante todo el proceso de abastecimiento de combustible tenga en cuenta todos los requisitos y precauciones de seguridad. *Throughout the fueling process, adhere to all safety requirements and precautions.*

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- q) Cuando se completa la operación de reabastecimiento de combustible, la luz **END** se enciende y los números en las pantallas **ACTUAL** y **PRESELECTED** son estables e iguales +/- 100 kg. La pantalla **FUEL QTY** para cada tanque muestra que el combustible está dividido correctamente entre los tanques.  
*When the refuel operation is complete, END light comes on and The numbers on the ACTUAL and the PRESELECTED displays are stable and the same +/- 100 kg. The FUEL QTY display for each tank show that the fuel is divided correctly between the tanks.*



- r) Coloque el interruptor MODE SELECT en la posición OFF y coloque el protector en el interruptor. *Set the MODE SELECT switch to the OFF position and put the guard on the switch.*
- s) Cierre la compuerta de acceso 192M. *Close access door 192M.*



Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

XII.1.2.2 Programación de panel de combustible con baterías (aeronave desenergizada) A32S – *Programming of fuel panel with batteries (de-energized aircraft) A32S.*

Obtenga acceso: Abra la puerta de acceso 192MB. *Get Access: Open access door 192MB*

Si la aeronave está sin energía, es decir sin GPU ni APU disponible, realice las siguientes actividades: *If the aircraft is de-energized that is, without GPU nor APU available, perform the following activities:*

- El panel de control de abastecimiento de combustible (800VU) se encontrará completamente apagado (sin luces). *The refuel control panel (800VU) will be completely off (no lights).*



- En el panel de control de abastecimiento de combustible (800VU), coloque el interruptor de alimentación de la batería en la posición ON durante 3 segundos y suéltelo. *On the refuel control panel (800VU), put the battery power switch to the ON position for 3 seconds and release.*



Anexo. XII, pág.13

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

El panel se energizará de forma normal. *The panel will power up normally.*

Remítase al numeral previo XII 1.2.1 Paso a Paso Abastecimiento de Combustible y aplique los siguientes puntos: *Refers to previous numeral XII 1.2.1 Step-by-Step Fueling Process and apply the following items:*

Literales:

- h) Realizar test del panel 800VU. *Test of the Refuel Panel 800VU.*
- i) Verification de seguros de válvulas. *Verification of valve locks*
- j) Programación de cantidad de combustible. *Fuel quantity programming*
- k) Activación modo recarga. *Refueling mode activation.*
- l) Finaliza la programación de combustible y comienza a repostar. *Fuel programming finished and start fueling.*
- m) – p) Acciones generales de seguridad. *General safety actions.*
- q) Verificación cantidad de combustible. *Fuel quantity verification.*
- r) and s) Finalizar el proceso y cerrar el panel de acceso. *Finish the process and closing the access panel.*

### Copia\_no\_controlada

**Precaución: Caution**

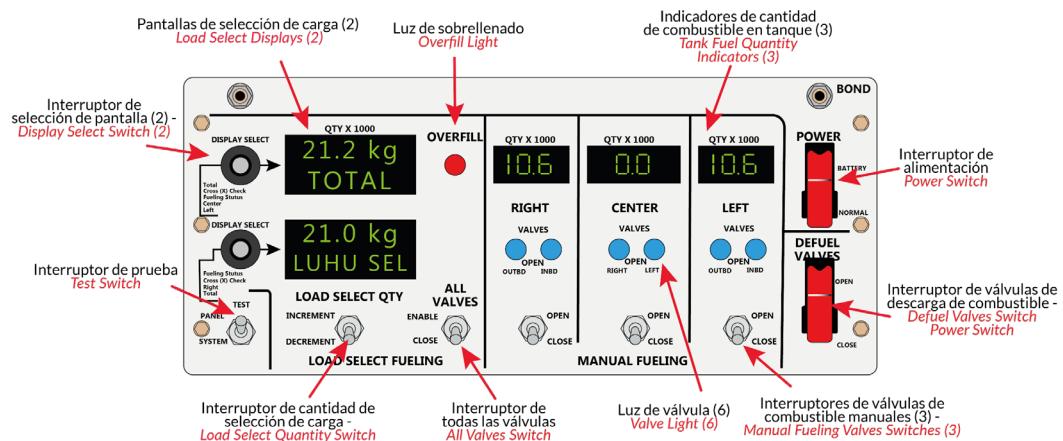


El panel permanece energizado solo durante diez minutos (esto es para evitar la descarga de las baterías de la aeronave). *The system stays energized for ten minutes only (this is to prevent the discharge of the batteries).*

Si funciona con batería, no mantenga la puerta abierta más tiempo del necesario porque la batería puede descargarse. *If operating in battery power, do not keep the door open longer than necessary because the battery can discharge.*

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*XII.1.2.3 Paso a Paso programación de panel de Combustible B787 - *Step-by-Step programming of Fuel Panel B787*

Ubicación del RCP Panel de control de abastecimiento y partes. *RCP Refuel control Panel location and parts.*



Anexo. XII, pág.15

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures***Procedimiento de suministro con presión. Supply procedure with pressure.**

Este procedimiento selecciona la cantidad de combustible que se colocará en la aeronave. La operación de abastecimiento se detendrá cuando la cantidad de combustible sea igual a la cantidad seleccionada. *This procedure selects the amount of fuel to be placed in the aircraft. The refueling operation will stop when the amount of fuel equals the selected amount.*

- A. Preparar el avión siguiendo los procedimientos de precauciones de seguridad según el manual de mantenimiento. *Prepare the airplane following the procedures of Safety precautions according to the maintenance manual.*

Abra el panel de acceso - *Open the Access panel*

Asegúrese de que la indicación de cantidad de combustible y el selector de carga se enciendan dentro de los 10 segundos posteriores a abrir el panel. *Make sure the fuel quantity indication and load selector light up within 10 seconds after opening the panel.*

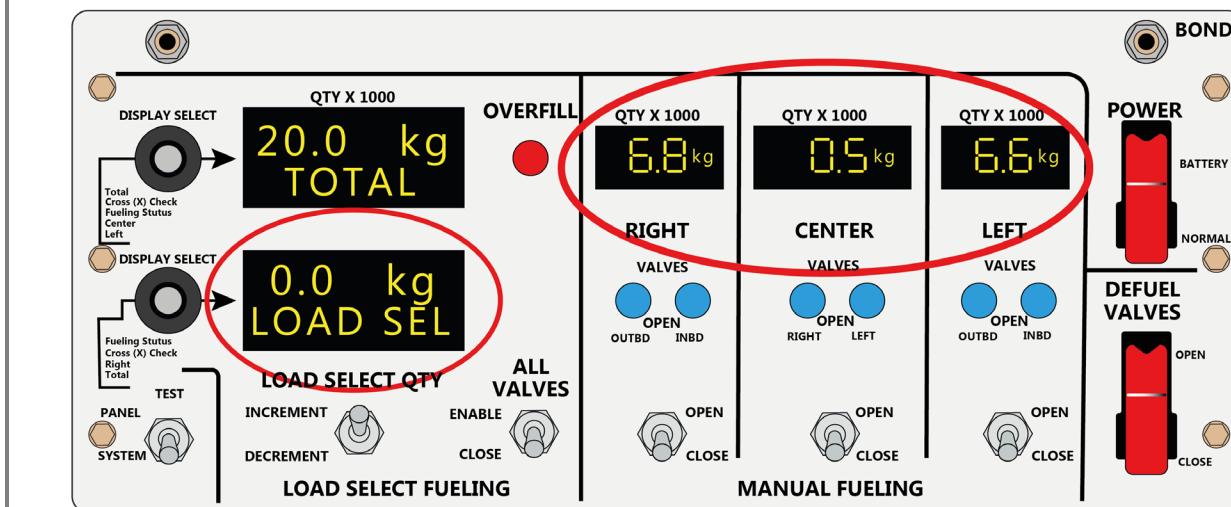
Asegúrese de que los indicadores de cantidad muestren la cantidad de combustible. *Make sure the quantity indicators show the amount of fuel.*

**Copia no controlada**

Asegúrese de que el indicador del selector de carga muestre. *Make sure the load selector indicator shows.*

**“0.0 Kg” “LOAD SEL”**

Si el RCP (Panel de control de abastecimiento) no dio indicaciones, no estaba energizado, notificar al personal de Mantenimiento para que realice la verificación correspondiente según el Manual de Mantenimiento. *If the RCP (Refuel control Panel) did not give indications, it was not energized, notify the Maintenance personnel so that they can carry out the corresponding verification according to the Maintenance Manual.*



Anexo. XII, pág.16

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures***B. Prepare el RCP (Panel de control de reabastecimiento de combustible). *Prepare the RCP (Refuel Control Panel)***

Mantenga pulsado el selector en posición TEST. *Press and hold the selector in the TEST position.*

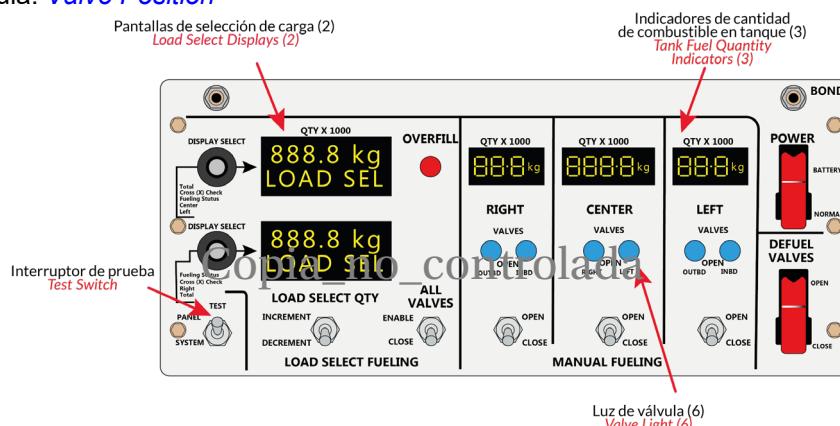
NOTA: Al realizar esta prueba, usted está verificando las luces indicadoras para: *NOTE: By performing this test you are checking the indicator lights for:*

Indicador de cantidad de combustible. *Fuel Quantity indicator*

Pantalla del selector de carga. *Load Selector Display*

Indicador de sobrelleido. *Overfill Indicator*

Posición de la valvula. *Valve Position*



Asegúre que estas cantidades de combustible se muestren en los tres indicadores de cantidad de combustible mientras mantiene el interruptor de PRUEBA en la posición PANEL. *Make sure these fuel amounts are displayed on all three fuel amount gauges while keeping the TEST switch in the PANEL position.*

Derecho - *RIGHT*: "88.8 kg / lb"      2) Central - *CENTER*: "888.8 kg / lb"      3) Izquierdo - *LEFT*: "88.8 kg / lb"

Si una de las pantallas no se enciende, use la “Pantalla selectora de carga” correspondiente para ver la cantidad de combustible para ese tanque. *If one of the displays does not light up, use the corresponding “Load Selector Display” to view the fuel amount for that tank.*

**NOTA:** Sin embargo, si esto sucede, informe al personal de Mantenimiento o Rampa, ya que hay un mal funcionamiento en el sistema. *NOTE: However, if this happens, inform the Maintenance or Ramp personnel, since there is a malfunction in the system.*

Asegúrese que todas las luces LED de los medidores se enciendan. *Make sure all the LED lights on the gauges illuminate.*

- Asegúrese que se encienda la luz roja OVERFILL. *Make sure the red OVERFILL light comes on.*
- Después de verificar las indicaciones, suelte el interruptor de PRUEBA. *After verifying the prompts, release the TEST switch.*
- Asegúrese que se enciendan las seis luces indicadoras de posición de las válvulas. *Make sure all six valve position indicator lights come on.*

## Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – Annex XII Maintenance On-Call Procedures

**C. Preparar la Orden de Combustible. Prepare the Fuel Order.**

Utilice la orden de combustible proporcionada por el Controlador de Avianca (Disponible en la sección de documentos de FM Mobile). *Use the order provided by Avianca's Load Controller (Available at FM Mobile documents section).*

Calcule la cantidad de combustible que se agregará a los tanques. (Realizar la conversión si es necesario) El pedido del operador de Avianca es en Kg. *Calculate the amount of fuel to be added to the tanks. (Make the conversion if necessary) The Avianca operator order is in Kg.*

La cantidad total de combustible que se debe seleccionar en el panel de servicio de combustible. No hay selección para cada uno de los tanques ya que el sistema en el avión lo hace automáticamente. *The total amount of fuel that must be selected in the fuel service panel. There is no selection for each of the tanks since the system in the plane does it automatically.*

**D. Selección de cantidad de combustible - Fuel Quantity Selection**

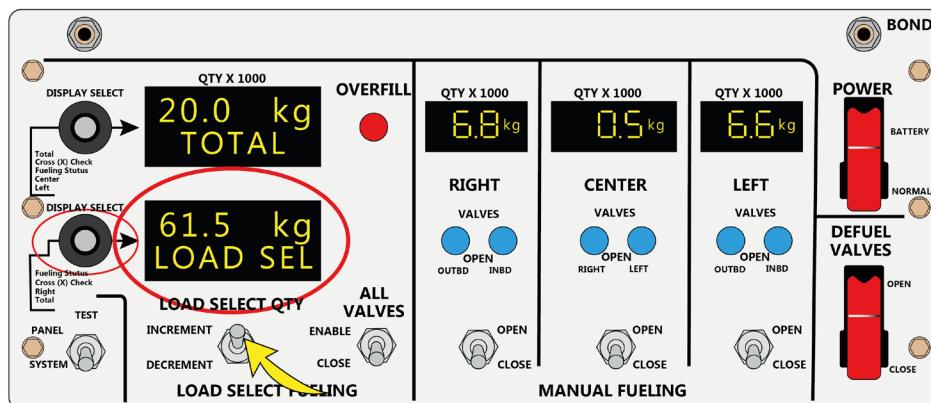
Siga los pasos a continuación para seleccionar CARGAR SELECCIONAR cantidad de combustible. *Follow the steps below to select LOAD SELECT amount of fuel.*

1- Asegúrese de que se muestre la indicación "LOAD SEL" en la segunda línea del mensaje. Si no se muestra, presione el botón "DISPLAY SELECT" hasta que aparezca la indicación. *Make sure the indication "LOAD SEL" on the second line of the prompt is displayed. If it is not displayed, press the button "DISPLAY SELECT", until the indication appears.*

2- Presione el interruptor "LOAD SELECTOR QTY" a la posición "INCREMENT", y la indicación de cantidad de combustible aumentará en el medidor. Si el monto aumenta más de lo necesario, seleccione "DISMINUCIÓN". *Press the switch "LOAD SELECTOR QTY" to the "INCREMENT" position, and the fuel quantity indication will increase on the gauge. If the amount increases more than necessary, select "DECREMENT".*

3- Después de seleccionar la cantidad, verifique que la cantidad esté seleccionada en el indicador en aproximadamente 10 segundos. Si la cantidad de combustible no corresponde al valor requerido, realice los ajustes necesarios. Haz estos pasos tantas veces como sea necesario hasta dejarlo en el valor correspondiente. *After the quantity is selected verify that the quantity is selected on the indicator in approximately 10 seconds. If the amount of fuel is not according to the required value, make the necessary adjustments. Do these steps as many times as necessary until you leave it at the corresponding value.*

NOTA: El ajuste de la cantidad de combustible es posible durante el procedimiento de reabastecimiento de combustible. *NOTE: Fuel quantity adjustment is possible during the refueling procedure.*



Anexo. XII, pág.18

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**Nota:** Estas actividades son realizadas por el proveedor de combustible. *Note: These activities are carried out by the fuel supplier.*

#### E. Inicio del abastecimiento - *Start of fuel supply.*

PRECAUCIÓN: ASEGÚRESE DE QUE LA PRESIÓN DE COMBUSTIBLE UTILIZADA PARA ALIMENTAR LA AERONAVE NO SEA MÁS DE 55 PSI (379,2 KPA). SI LA PRESIÓN ES SUPERIOR A 55 PSI (379,2), PUEDEN OCURRIR DAÑOS AL SISTEMA DE COMBUSTIBLE. *CAUTION: MAKE SURE THE FUEL PRESSURE USED TO SUPPLY THE AIRCRAFT IS NOT MORE THAN 55 PSI (379.2 KPA). IF THE PRESSURE IS MORE THAN 55 PSI (379.2) DAMAGE TO THE FUEL SYSTEM MAY OCCUR.*

Realice los siguientes pasos para comenzar a cargar combustible: *Perform the following steps to start fueling:*

- 1- Active el interruptor de la válvula de cierre, en el control del operador (SW Deadman). *Activate Shutoff Valve Switch, on operator control (Deadman SW).*
- 2- Asegúrese de que la presión esté entre: 35 y 55 psi. *Make sure the pressure is between: 35 and 55psi.*
- 3- Asegúrese de que se enciendan las luces de “Válvula de abastecimiento”. *Make sure the “Refuel Valve lights come on.*

**NOTA:** Cuando las luces se encienden, las válvulas están abiertas. *NOTE: When the lights come on, the valves are open.*

**NOTA:** Si las cantidades de los tanques de combustible principales izquierdo y derecho son lo suficientemente diferentes, las válvulas del tanque con la cantidad menor se abrirán primero. *NOTE: If the left and right main fuel tank amounts are different enough, the valves for the tank with the lower amount will open first.*

Asegúre que los tanques de combustible principales izquierdo y derecho se llenen aproximadamente al mismo ritmo. *Make sure the left and right main fuel tanks fill at approximately the same rate.*

1. Monitoree el “TOTAL” de la cantidad de combustible, si esta indicación no aparece, presione el interruptor “DISPLAY SELECT” hasta que aparezca. *Monitor the “TOTAL” of the amount of fuel, if this indication does not appear, press the “DISPLAY SELECT” switch until it appears.*
2. Presione el interruptor de “PRUEBA” a la posición de “SISTEMA” para realizar la prueba en el sistema de reabastecimiento de combustible. *Press the Switch from “TEST” to the position of “SYSTEM” to perform the test at refueling system.*

**NOTA:** Esta “PRUEBA” garantiza que todas las válvulas se cerrarán correctamente cuando se complete la operación de abastecimiento de combustible. Las válvulas de reabastecimiento de combustible que estén abiertas se cerrarán y luego se abrirán nuevamente, una válvula a la vez. A medida que se cierran y abren, las luces indicadoras de las válvulas se apagarán y volverán a encenderse.(3) *NOTE: This “TEST” ensures that all valves will close properly when the fueling operation is complete. Refuel valves that are open will close and then open again, one valve at a time. As they close and open, the valve indicator lights will turn off and on again.(3).*

**NOTA:** **SYS TEST** se eliminará de la pantalla de selección de carga correspondiente cuando se complete la prueba. Si la prueba se completa exitosamente, la pantalla LOAD SEL mostrará los datos que contenía antes de que comenzara la prueba. *NOTE: SYS TEST will be removed from the corresponding load selection screen*

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

*when the test is complete. If the test completes successfully, the LOAD SEL screen will display the data it contained before the test began.*

Si la prueba no se completa exitosamente, la pantalla de selección de carga inferior mostrará "INHIBIR COMBUSTIBLE". *If the test does not complete successfully, the lower load selection screen will display "FUELING INHIBIT".*

**F. Fin de la operación de abastecimiento. *End of the supply operation.***

**NOTA:** El sistema se detendrá automáticamente, cerrando las válvulas de suministro, cuando los tanques contengan la cantidad de combustible que usted seleccionó. *NOTE: The system will stop automatically, closing the supply valves, when the tanks contain the amount of fuel that you selected.*

- Realice los siguientes pasos después de que el sistema cierre automáticamente todas las válvulas de suministro. *Perform the following steps after the system automatically closes all supply valves.*

1- Interruptor de control de la válvula de cierre de combustible del vehículo de alivio (interruptor de hombre muerto). *Relieve vehicle fuel shutoff valve control sw (deadman sw).*

2- Colocar el interruptor de "TODAS LAS VÁLVULAS" en la posición "CERRAR". *Place the sw of "ALL VALVES" in position "CLOSE".*

3- Asegúrate de que todas las luces azules de las válvulas de "Abastecimiento" se apaguen. *Make sure all the blue lights on the "Refuel" valves go out.*

4- Asegúrese de que la cantidad de combustible suministrada coincida con la del pedido de Tanque. *Make sure that the amount of fuel that was supplied coincides with that of the Tanking order.*

5- Permita que el sistema de control de combustible FQIS se estabilice. NOTA: Este sistema se estabilizará después de un minuto. Allow the FQIS fuel control system to stabilize. *NOTE: This system will stabilize after one minute.*

- Tome nota de la cantidad de combustible que queda en los tanques. *Take note of the amount of fuel left in the tanks.*
- Tome nota de la cantidad actual de combustible en el indicador de flujo del vehículo. *Make a note of the current amount of fuel quantity on the vehicle's flow indicator.*

6- Si hay alguna discrepancia, verifique y asegúrese de que esté dentro de los límites. *If there is any discrepancy check and make sure it is within limits.*

**NOTA:** Si existe alguna discrepancia, informe al personal de mantenimiento, para verificar con la prueba del sistema para corregirla. *NOTE: If there is any discrepancy, inform the maintenance personnel, to verify with the system test to correct it.*

7- Completar el llenado del formulario de servicio de combustible. *Complete the filling of the fuel service form.*

8- Entregar copia del recibo al personal de rampa o a la tripulación de la aeronave. *Give a copy of the receipt to the ramp personnel or the aircraft crew.*

**G. Ponga el avión en configuración normal. *Put the aircraft in normal configuration.***

1- Desconectar las boquillas de suministro de los adaptadores del panel. *Disconnect supply nozzles from panel adapters.*

- Asegúrate de que no haya fugas de combustible. *Make sure there are no fuel leaks.*

Anexo. XII, pág.20

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

2- Verifique que los adaptadores en el panel de servicio no estén dañados. Cerrar el panel de acceso. *Check the adapters in the service panel for damage.* Close the access panel.

**XII.1.3 Finalización Del Abastecimiento De Combustible - *Completion of Fueling***

Ver información en capítulo 2 sección 7 numeral 1.7.5 Finalización del abastecimiento de combustible. *Refer to information in Chapter 2 Section 7 Subsection 1.7.5 Completion of Fueling.*

**XII.1.4 Requisitos Y Precauciones De Seguridad - *Safety Requirements and Precautions***

Los requisitos y precauciones generales de seguridad se encuentran en el Capítulo 2 Sección 7 – Seguridad durante abastecimiento o desabastecimiento de combustible. *General safety requirements and precautions are detailed in Chapter 2 Section 7 – Safety during fueling or defueling.*

La Electricidad Estática representa un peligro latente en las operaciones con combustibles. La estática se puede originar por la fricción del combustible que fluye por los ductos, mangueras y también puede surgir en la caída cuando se toman muestras de los tanques de combustible de un avión. *Static Electricity poses a latent danger in fuel operations. Static can originate from the friction of fuel flowing through ducts, hoses, and can also arise during sampling from aircraft fuel tanks.*

**Copia\_no\_controlada**

**Precaución:** *Caution*



El equilibrio de cargas -Bonding- o conexión antiestática, es requerido en todas las operaciones de abastecimiento y descarga de combustible. Siempre que se haga servicio de combustible a una aeronave se debe conectar primero el cable de antiestática solo a los puntos dispuestos en cada modelo de aeronave y esto debe ser lo último en ser desconectado. *Bonding or static grounding is required in all fueling and defueling operations. Whenever fueling service is provided to an aircraft, the static ground cable must be connected first only to the points designated on each aircraft model, and this should be the last to be disconnected.*

El cable de antiestática y las mangueras deben ser desconectados en el orden inverso a la conexión. *The static ground cable and hoses must be disconnected in reverse order of connection.*

**XII.1.5 Reabastecimiento De Combustible Con Pasajeros A Bordo - *Refueling with Passengers Onboard***

Los requisitos y procedimientos se encuentran en el Capítulo 2 Sección 8 – Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo. *Requirements and procedures are outlined in Chapter 2 Section 8 – Refueling with passengers onboard.*

**XII.1.6 Especificaciones Del Combustible - *Fuel Specifications***

El combustible entregado a las aeronaves de Avianca debe cumplir con el estándar ASTM-1655. *Fuel delivered to Avianca aircraft must comply with ASTM-1655 standard.*

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

**Precaución: Caution**



Para los vuelos operados por la compañía únicamente se utiliza combustible JET A1. CIVIL AVIATION KEROSENE (Low Freezing Point) ASTM-D-1655 (JET A1). *For flights operated by the company, only JET A1 fuel is used. CIVIL AVIATION KEROSENE (Low Freezing Point) ASTM-D-1655 (JET A1).*

En todas las fases de manejo del combustible debe ser claro y brillante, visualmente libre de agua, sedimentos y materiales sospechosos. *Throughout all fuel handling phases, the fuel must be clear and bright, visually free of water, sediment, and suspicious materials.*

**Precaución: Caution**



El color del combustible JET A – JET A1 generalmente está dentro de los rangos de blanco como el agua, rojizo suave o amarillo. Otros colores pueden ser indicación de que el combustible está siendo contaminado por productos o aditivos no autorizados. *The color of JET A – JET A1 fuel generally falls within the ranges of water-like white, soft reddish, or yellow. Other colors may indicate that the fuel is being contaminated by unauthorized products or additives.*

Copia\_no\_controlada

Anexo. XII, pág.22

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

**XII.1.7 Requisitos Control De Calidad Del Combustible - *Fuel Quality Control Requirements***

Los requisitos y pruebas de detección de agua de encuentran en el Manual de combustible de la aerolínea, a continuación, se describen las principales de forma general. *The requirements and water detection tests are detailed in the airline's Fuel Manual, below are the main ones described in general terms.*

**Pruebas Visuales - *Visual Tests***

El propósito de esta prueba es determinar visualmente la posible presencia de desinfectantes, agua y /o contaminantes sólidos en el combustible para motores de reacción. *The purpose of this test is to visually determine the possible presence of disinfectants, water, and/or solid contaminants in jet fuel.*

Esta prueba debe ser efectuada una vez al día, antes de que cualquier operación de servicio de combustible se lleve a cabo. *This test should be performed once a day, before any fuel service operation is carried out.*

Las muestras de combustible deben ser obtenidas en un balde blanco, jarra de vidrio o un balde de acero inoxidable desde los drenes del camión de combustible para verificar las siguientes las pruebas visibles: *Fuel samples should be obtained in a white bucket, glass jar, or stainless steel bucket from the fuel truck drains to check the following visual tests:* Copia\_no\_controlada

Apariencia / color - *Appearance/color*

Partículas contaminantes (visual) - *Contaminant particles (visual)*

Aqua (visual) - *Water (visual)*

Detector de químicos - *Chemical Detector*

**Test Para La Detección De Agua (*Water Detection Kits*).**

Es necesario seguir las recomendaciones de los fabricantes para la utilización de los Kits de prueba. Los kits que se encuentren fuera de su fecha de expiración no deberán ser utilizados. *It is necessary to follow the manufacturer's recommendations for the use of the test kits. Kits that are past their expiration date should not be used.*

**Claro y brillante (*Clear and Bright test*)**

Este término se aplica a la prueba de una muestra de combustible cuando esta se examina en un recipiente de vidrio seco, limpio, transparente, y es agitado para crear un remolino en la muestra. *This term applies to the test of a fuel sample when it is examined in a dry, clean, transparent glass container and swirled to create a vortex in the sample.*

La muestra es inspeccionada visualmente contra un fondo luminoso para determinar que su condición es "claro y brillante". *The sample is visually inspected against a bright background to determine its condition as "clear and bright."*

El combustible es revisado por presencia de partículas sólidas visibles y agua (incluyendo partículas en las paredes y el fondo del recipiente). La muestra debe ser brillante y transparente a la luz. *The fuel is checked for the presence of visible solid particles and water (including particles on the walls and bottom of the container). The sample should be bright and transparent to light.*

Si el combustible es opaco u nuboso esto comúnmente es causado por el agua libre y disuelta como también debido a partículas muy pequeñas. Agite el recipiente para formar un remolino y si hay contaminantes sólidos

Anexo. XII, pág.23

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

estos tienden a depositarse en el fondo del remolino. *If the fuel is opaque or cloudy, this is commonly caused by free and dissolved water as well as very fine particles. Shake the container to form a vortex, and if there are solid contaminants, they tend to settle at the bottom of the vortex.*

Esta prueba se realiza en un litro de combustible. El combustible debe ser claro y brillante en todas las etapas de su uso. *This test is performed on one liter of fuel. The fuel must be clear and bright at all stages of its use.*

**Shell water detector:**

Esta prueba consiste en succionar con una jeringa de 5 ml de combustible, examinar inmediatamente la cápsula (pastilla) para cualquier cambio de color en el centro del área de la cápsula. De acuerdo con la cantidad de agua la muestra cambia de color amarillo a color verde si hay contaminación por agua hasta 30 ppm (partícula por millón). *This test involves drawing with a 5 ml syringe of fuel, immediately examining the capsule (tablet) for any color change in the center of the capsule area. Depending on the amount of water, the sample changes color from yellow to green if contaminated with water up to 30 ppm (parts per million).*

Verifique fecha de caducidad del kit. – *Check expiration date of the kit.*

**Prueba libre de agua - Free Water Test**

Un combustible seco es el principal aliado de un vuelo seguro. Existen numerosas maneras de que, entre agua en el sistema de combustible, las más comunes son las fugas de humedad en los accesos a los tanques y cañerías, agua en el sistema del camión de combustible, condensación de humedad atmosférica en tanques parcialmente llenos. *Dry fuel is the primary ally of safe flight. There are numerous ways for water to enter the fuel system, with the most common being moisture leaks in tank access points and pipelines, water in the fuel truck system, and atmospheric moisture condensation in partially filled tanks.*

Agua en el combustible se puede encontrar en dos formas: Disuelta en el agua (en solución) y agua libre. La cantidad de agua disuelta en el combustible varía de acuerdo con la temperatura del combustible; entre más alta sea la temperatura del combustible, más alto será el potencial de concentración de agua disuelta en él. *Water in fuel can be found in two forms: dissolved in the fuel (in solution) and free water. The amount of water dissolved in the fuel varies according to the fuel temperature; the higher the fuel temperature, the higher the potential concentration of dissolved water in it.*

Cuando la temperatura del combustible baja debido al cambio de temperatura ambiente o en vuelo, especialmente en altitud, el agua disuelta se condensará en el combustible y se hará agua libre. *When the fuel temperature drops due to ambient temperature change or in-flight conditions, especially at altitude, dissolved water will condense in the fuel and become free water.*

El agua libre es más pesada que el combustible y se asentará en el fondo del tanque y se acumulará en los puntos más bajos del sistema. *Free water is heavier than fuel and will settle at the bottom of the tank and accumulate at the lowest points of the system.*

Anexo. XII, pág.24

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

Agua libre en el combustible puede causar serios problemas como apagado de los motores en vuelo, bloqueo de filtros de combustible, unidades de control de combustible o surtidores debido a formación de cristales de hielo. Por ello el agua libre no es permitido que se acumule o se quede alojada en el sistema de combustible y la prueba de agua libre deberá ser conducida de acuerdo con la programación establecida. *Free water in the fuel can cause serious problems such as engine flameouts in flight, fuel filter blockage, fuel control unit or nozzles blockage due to ice crystal formation. Therefore, free water is not allowed to accumulate or remain in the fuel system, and the free water test should be conducted according to the established schedule.*

### XII.1.8 Derrames De Combustible – *Fuel spills*

Ver Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión. Sección 7 – Seguridad durante abastecimiento o desabastecimiento de combustible, numeral 2.7.6 Suspensión del abastecimiento y posterior desembarque rápido de la aeronave y 2.7.7 Atención de derrames de combustible (IGOM 3.2.2) (GRH 4.1.3). A continuación, se complementan algunos temas. *See Chapter 2 - Safe Operations and General Service of the Aircraft. Section 7 - Safety during fueling or defueling, item 2.7.6 Suspension of fueling and subsequent rapid disembarkation of the aircraft and 2.7.7 Attention to fuel spills (IGOM 3.2.2) (GRH 4.1.3). Below are some additional topics.*

**Copia no controlada**  
Políticas Generales de acuerdo según aplique en cada estación, consulte al operador del aeropuerto:  
*General Policies according to applicable regulations at each station, consult the airport operator:*

1. El Personal de Operaciones Terrestres asignado al vuelo es responsable de cumplir los procedimientos de seguridad a seguir y la debida limpieza de derrames de combustible en coordinación con los representantes del Operador del Aeropuerto. *Ground Operations personnel assigned to the flight are responsible for complying with the safety procedures to be followed and for the proper cleaning of fuel spills in coordination with Airport Operator representatives.*
2. Personal del Proveedor de servicios de mantenimiento asignado al reabastecimiento de combustible está capacitado para suspender el proceso ante cualquier emergencia, y debe conocer la ubicación de los pulsadores de corte general de combustible para actuar coordinadamente con el proveedor de combustible en el caso de una eventualidad. *Maintenance personnel assigned to fueling service are trained to suspend the process in case of any emergency and must know the location of the general fuel cutoff switches to act in coordination with the fuel provider in case of an emergency.*
3. Todo derrame de combustible en plataforma debe ser tratado como un riesgo potencial o explosión. *Any fuel spill on the platform must be treated as a potential explosion hazard.*
4. Un reporte escrito deberá ser emitido por cada área responsable dirigido hacia sus respectivos jefes inmediatos. *A written report must be issued by each responsible area addressed to their respective immediate supervisors.*
5. Ante la eventualidad de que personas hayan sido alcanzadas por el derrame y estén contaminadas por combustible, estas serán trasladadas al Servicio de Primeros Auxilios del Aeropuerto Local. *In the event that individuals have been affected by the spill and are contaminated with fuel, they will be transported to the Local Airport First Aid Service.*
6. En caso de que exista diferencias entre los procedimientos descritos en este manual y los procedimientos del plan de contingencia de cada aeropuerto prevalecerán los más restrictivos. *In case of differences between the procedures described in this manual and the procedures of the contingency plan of each airport, the most restrictive ones will prevail.*

Anexo. XII, pág.25

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

7. Si un derrame de combustible ocurre durante las operaciones de carga o descarga de equipaje, o mientras se desarrollan tareas de mantenimiento de la aeronave, todas estas operaciones deberán de suspenderse hasta que se determine que se han restablecido condiciones seguras. *If a fuel spill occurs during baggage loading or unloading operations, or while aircraft maintenance tasks are being performed, all these operations must be suspended until it is determined that safe conditions have been restored.*
8. Se debe garantizar que el encargado del procedimiento de abastecimiento de combustible tenga conocimiento de las acciones que debe seguir para la contención del derrame y manejo del kit de contención, así mismo deberá notificar inmediatamente al Proveedor de servicios de mantenimiento. *It must be ensured that the person in charge of the fueling procedure is aware of the actions to be followed for spill containment and handling of the containment kit, and must immediately notify the maintenance service provider.*

**Acciones Específicas Durante Un Derrame De Combustible - *Specific Actions During a Fuel Spill***

Se debe usar el Instructivo local de emergencias ambientales de cada estación. *The local environmental emergency instruction manual for each station should be used.*

- a) Delimitar el área del derrame con conos suficientes conos de seguridad. *Delimit the spill area with enough safety cones.*  
**Copia\_no\_controlada**
- b) No se debe permitir que en el área comprometida se enciendan motores de vehículos, evite chispas ya sea por fricción o caída de herramientas hasta controlar el derrame para evitar el riesgo de incendio. *Do not allow vehicle engines to be started in the affected area, avoid sparks either by friction or tool drops until the spill is controlled to prevent the risk of fire.*
- c) No permitir que personal camine o transite con vehículos a través del área del derrame. *Do not allow personnel to walk or drive vehicles through the spill area.*
- d) Si el camión cisterna o cualquier otro vehículo está comprometido en el área del derrame, este deberá salir del lugar sin accionar sus motores y se retirará empujándolo. *If the tanker truck or any other vehicle is involved in the spill area, it must leave the site without starting its engines and will be removed by pushing it.*
- e) Toda aeronave comprometida deberá ser retirada del área del derrame de combustible sin accionar sus motores, a menos que este haya sido debidamente limpiado. *Any affected aircraft must be removed from the fuel spill area without starting its engines, unless it has been properly cleaned.*
- f) De ser necesario, se suspenderá las operaciones en el área afectada de todos los equipos, incluido los equipos de apoyo en tierra, hasta concluir la limpieza. *If necessary, operations in the affected area of all equipment, including ground support equipment, will be suspended until cleaning is completed.*
- g) En caso de estar desembarcando pasajeros, se continuará con esta operación con personal guía del área de Tráfico, siguiendo una trayectoria lo más alejada del sector del derrame. *If passengers are disembarking, this operation will continue with Traffic area guide personnel, following a path as far away from the spill area as possible.*

**Equipo De Limpieza - *Cleaning Equipment***

El material aprobado para la limpieza de derrames de combustible es: *The approved materials for cleaning fuel spills are:*

- a) Paños absorbentes para hidrocarburos - *Hydrocarbon absorbent cloths*

Anexo. XII, pág.26

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- b) Dispositivos absorbentes de contención para hidrocarburos (salchichas, botalones, etc) - *Hydrocarbon containment absorbent devices (sausages, booms, etc.)*
- c) Desengrasante biodegradable - *Biodegradable degreaser*
- d) Agua natural - *Natural water*
- e) Utensilios de limpieza como escobas, contenedores, etc - *Cleaning utensils such as brooms, containers, etc.*

**Los equipos de protección personal que deberá ser usado:** *Personal protective equipment that must be used:*

- a) Lentes de Seguridad de policarbonato con protección lateral - *Polycarbonate Safety Glasses with side protection*
- b) Guantes de nitrilo - *Nitrile gloves*
- c) Ropa antiestática - *Anti-static clothing*
- d) Botas de PVC - *PVC boots*

### Copia\_no\_controlada

El Kit de limpieza de derrames deberá estar preparado y disponible para actuar inmediatamente para el caso de ser requerido. *The spill cleanup kit must be prepared and available to act immediately if required.*

### Disposición de Material Contaminado - *Disposal of Contaminated Material*

El material absorbente contaminado con combustible, así como el combustible de exceso retirado del derrame, serán puestos en fundas o contenedores, serán depositados en los contenedores identificados como Tóxicos y serán dispuestos de acuerdo con las normas locales de Cadena de Custodia y disposición final de desechos tóxicos. *Contaminated absorbent material with fuel, as well as excess fuel removed from the spill, shall be placed in bags or containers, deposited in containers identified as Toxic, and disposed of in accordance with local Chain of Custody and final disposal of toxic waste regulations.*

## XII.2 COMUNICACIÓN TIERRA CABINA - *Ground to Flight deck Communication*

### XII.2.1 Generalidades - *Generalities*

Aplica para aeronaves en vuelos domésticos e internacionales de acuerdo con los contratos vigentes. *Applies to aircraft on domestic and international flights according to current contracts.*

La comunicación se efectuará para atender vuelos de llegada y salida, en tránsito, por retroempuje (push back), movimientos o reubicaciones, durante el abastecimiento con pasajeros tránsitos a bordo e ingresos de aeronaves a posición con motor apagado. *Communication will be carried out to handle arrival and departure flights, in transit, by pushback, movements or relocations, during refueling with transit passengers on board and aircraft arrivals at positions with engines off.*

Los siguientes eventos serán atendidos en comunicación por el proveedor de mantenimiento: *The following events will be handled in communication by the maintenance service provider:*

- a. Engine run up, pruebas de motores u otros sistemas del avión, etc. *Engine run up, engine tests or other aircraft systems, etc.*

Anexo. XII, pág.27

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- b. Movimiento o reubicación de aeronaves declaradas AOG. *Movement or relocation of aircraft declared AOG.*
- c. Eventos de emergencia en llegada. Ejemplo: aeronave detenida en pista activa por fallas en sistema hidráulico. *Emergency events on arrival. Example: Aircraft stopped on active runway due to hydraulic system failure.*

En caso de amenaza de bomba la comunicación tierra cabina será efectuada por quien este responsable en ese instante de la aeronave. *In the event of a bomb threat, ground cabin communication will be carried out by whoever is responsible for the aircraft at that moment.*

Si la cabina de mando requiere la presencia del Proveedor de servicios de mantenimiento, el piloto lo hará por los medios establecidos (frecuencia, sistemas, etc), si no obtiene respuesta podrá comunicarse con operaciones terrestres. *If the cockpit requires the presence of the maintenance service provider, the pilot will do so by established means (frequency, systems, etc.), if no response is obtained, they may communicate with ground operations.*

#### XII.2.1.1 Comunicación Tierra Cabina Al Arribo De La Aeronave - *Ground Cabin Communication Upon Arrival of the Aircraft*

Una vez la aeronave se encuentre en el pit de parqueo, con los frenos puestos y la luz de beacon apagada el personal de Operaciones Terrestres debe Establecer comunicación tierra cabina por medio de los head sets, de esta manera recibirá información directa ya sea que el comandante lo provea o que el agente de rampa lo solicite: *Once the aircraft is in the parking pit, with brakes applied and the beacon light off, Ground Operations personnel must establish ground cabin communication via headsets, thus receiving direct information either provided by the commander or requested by the ramp agent.*

Se debe utilizar el panel ubicado en la nariz de la aeronave. *The panel located in the nose of the aircraft must be used.*



Donde se recibirá la siguiente información: *Where will the following information be received*

- ✓ Remanente de combustible - *Remaining fuel*

Anexo. XII, pág.28

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

- ✓ Temperatura de frenos - *Brake temperature*
- ✓ Requerimiento de ventiladores secuencia de colocación si es requerido(ejemplo: frenos tren izquierdo (LH) o derecho (RH). *Ventilator requirement and placement sequence if required (example: left-hand (LH) or right-hand (RH) brake sequence).*

COMUNICACIÓN AL ARRIBO - <i>ARRIVAL COMMUNICATION</i>	
Piloto – <i>Pilot</i>	Personal de Operaciones Terrestres – <i>GRH agent</i>
	Tierra/ Cabina- Saludos - <i>Ground/Cabin - Greetings</i>
Adelante - <i>Go ahead</i>	Calzos puestas y FPU ó GPU conectado - <i>Chocks in place and GPU or GPU connected</i>
Frenos sueltos - <i>Brakes released</i>	Confirme novedades en cabina - <i>Confirm any cabin updates</i>
Confirmado condición (Aog, ok) - <i>Condition confirmed (AOG, OK)</i>	Confirme remanente de fuel y temperatura de frenos o secuencia si aplica. <i>Confirm remaining fuel and brake temperature or sequence if applicable.</i>
Confirmado xxx kg de fuel y confirmada xxx temperatura de frenos - <i>Confirmed xxx kg off fuel and confirmed xxx brake temperature</i>	xxxx kg de remanente, XXX confirmado temperatura de frenos - <i>xxxx kg remaining, XXX confirmed brake temperature</i>

- ✓ Confirmar retiro de los extractores con TCM. *Confirm removal of extractors with TCM.*
- ✓ Autorización para retirar el GPU/FPU o la planta externa. *Authorization to remove the GPU/FPU or external plant.*

**Verificación de planta externa conectada: *Verification of connected external plant:***

Al conectar el FPU o planta eléctrica externa se debe verificar que la luz de disponible AVAIL en el panel se encienda, al igual que la luz de que no está en uso NOT USED. Cuando el comandante ingrese la planta eléctrica o el FPU la luz de NOT USED se apaga lo que significa que el avión esta energizado con el FPU o planta externa. *When connecting the GPU or external power plant, it must be verified that the AVAIL light on the panel illuminates, as well as the NOT USED light. When the commander engages the external power plant or GPU, the NOT USED light turns off, indicating that the aircraft is energized with the GPU or external power plant.*



Anexo. XII, pág.29

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures***Comunicación con cabina: *Communication with the cabin:***

Cuando la persona de Operaciones Terrestres desee comunicarse con cabina de mando lo hará por medio de los headset o presionando el botón de llamada a cabina de mando. *When the Ground Operations personnel wish to communicate with the flight deck, they will do so through the headsets or by pressing the flight deck call button.*



Copia\_no\_controlada

**XII.2.1.2 Comunicación Tierra Cabina A La Salida De La Aeronave (Retro Empuje) - *Communication Ground Cabin Upon Departure of the Aircraft (Pushback)***

Los requisitos y procedimientos se encuentran en el Capítulo 3 – Operaciones de Escala / Tránsito del avión, Sección 17– Salida del vuelo - Push Back numeral 3.17.6 Comunicaciones de salida. *The requirements and procedures are found in Chapter 3 - Aircraft Scale/Transit Operations, Section 17 - Flight Departure - Push Back, numeral 3.17.6 Departure communications.*

**XII.3 ACTIVACIÓN PROCESO ON CALL (PROVEEDOR DE MANTENIMIENTO) - *ON CALL PROCESS ACTIVATION (MAINTENANCE PROVIDER)***

Durante el proceso de recepción, abastecimiento y retro empuje de aeronave se pueden presentar eventos en los cuales será necesario activar o llamar al Proveedor de servicios de mantenimiento quien será encargado de dar asistencia a la aeronave: *During the aircraft reception, refueling, and pushback process, events may occur where it will be necessary to activate or call the Maintenance Service Provider who will be responsible for assisting the aircraft:*

- Ausencia de personal en cabina al momento del abastecimiento de combustible a la aeronave. *Absence of personnel in the cockpit during refueling of the aircraft.*
- Para temas de mantenimiento: engine run up, pruebas, etc. *For maintenance issues: engine run-up, tests, etc.*
- Eventos de emergencia en llegada. Ejemplo: aeronave detenida en pista activa por fallas en sistema hidráulico. *Emergency events on arrival. Example: aircraft stopped on active runway due to hydraulic system failure.*
- Fallas en el panel de combustible como lectura de los dígitos, falla de los interruptores, golpes en el panel, etc. *Fuel panel failures such as digit reading, switch failure, panel bumps, etc.*

Anexo. XII, pág.30

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

---

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

---

- APU Inoperativo (Arranque de motores con Arrancador Neumático ASU). Solo si el personal de OT por contrato en la estación NO ejecuta la comunicación en este tipo de actividades. *APU Inoperative (Engine start with Pneumatic Starter ASU). Only if the OT personnel by contract at the station does NOT execute communication in this type of activity.*
- Reportes de mantenimiento en cabina de pilotos. Maintenance reports in the cockpit. *Maintenance reports in the cockpit.*
- Daños encontrados durante la inspección 360 de la aeronave. *Damages found during the aircraft 360 inspection.*
- Derrames, liqueos, incendios en la aeronave. *Spills, leaks, fires on the aircraft.*
- Daños o golpes provocados por equipo de apoyo en tierra. *Damage or bumps caused by ground support equipment.*
- Requerimientos de mantenimiento del piloto a cargo de la aeronave. *Maintenance requirements from the pilot in charge of the aircraft.*
- Mensajes de fallas en proceso de retro empuje y en encendido de motores reportadas por el piloto. *Messages of failures during pushback and engine start reported by the pilot.*
- La instalación y retiro de los pinos del tren principal de la aeronave para movimiento hangar plataforma y viceversa. *Installation and removal of main landing gear pins for hangar platform movement and vice versa.*

#### XII.4 MOVIMIENTO DE AERONAVES - *AIRCRAFT MOVEMENT*

Los procedimientos, comunicación y requisitos de seguridad de estas actividades se encuentran en: *The procedures, communication, and safety requirements for these activities are found in:*

Capítulo 2 – Operaciones de Escala / Tránsito del avión. *Chapter 2 - Aircraft Scale/Transit Operations*

Sección 17– Salida del vuelo - Push Back. *Section 17 - Flight Departure - Push Back.*

Sección 18 – Salida en remoto. *Section 18 - Remote Departure*

Sección 19 – Traslados - Remolque del avión. *Section 19 - Aircraft Towing.*

Sección 20 – Parqueo de larga duración para el avión. *Section 20 - Long-term aircraft parking.*

Sección 21 – Remolque de ingreso y salida de hangares. *Section 21 - Hangar entry and exit towing.*

#### XII.5 PROCEDIMIENTO PARA USO DE EXTRACTORES (Sistema De Ventilación Portátil Para Enfriamiento De Frenos) - *PROCEDURE FOR USE OF EXTRACTORS (Portable Ventilation System for Brake Cooling)*

Los requisitos y procedimientos se encuentran en el Anexo X – EXTRACTORES PARA ENFRIAMIENTO DE FRENIOS de este manual. *The requirements and procedures are found in Annex X - BRAKE COOLING EXTRACTORS of this manual.*

---

Anexo XII –Procedimientos Mantenimiento On Call – *Annex XII Maintenance On-Call Procedures*

---

**XII.6 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN DURANTE EL INICIO DE MOTORES EN POSICIÓN DE ESTACIONAMIENTO POR APU INOPERATIVO. *PROCEDURE FOR COMMUNICATION DURING ENGINE START ON PARKING POSITION DUE TO INOPERATIVE APU***

Los requisitos y procedimientos se encuentran en el Capítulo 3 – Operaciones de Escala / Tránsito del avión, Sección 17– Salida del vuelo - Push Back, numeral 3.17.8 Arranque del motor de este manual, de igual forma aplique la información contenida en los SOP's aplicables, refiérase al ANEXO II - SOP STANDARD OPERATION PROCEDURES, SOP 109 Procedimiento de conexión del arrancador neumático al avión. SOP 109-A Procedimiento inicio de motores en posición. *The requirements and procedures are found in Chapter 3 - Aircraft Scale/Transit Operations, Section 17 - Flight Departure - Push Back, numeral 3.17.8 Engine Start of this manual, likewise apply the information contained in the applicable SOPs, refer to ANNEX II - STANDARD OPERATION PROCEDURES, SOP 109 Pneumatic Starter Connection Procedure to the aircraft. SOP 109-A Engine start-up procedure in position.*

---

FIN DE SECCIÓN

---

Copia\_no\_controlada

Anexo. XII, pág.32

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XIII Comisariato – *Annex XIII Catering***XIII.1 Objetivo - Objective**

Definir el procedimiento para el acercamiento/acople a aeronaves por parte de los proveedores de catering para el abordaje y/o desabordaje del vuelo con vehículo acoplado. *Define the procedure for the approach/docking to aircraft by caterers for the boarding and/or de-boarding of the flight with a coupled vehicle.*

**XIII.2 Condiciones - Conditions**

- a) La operación de acercamiento/acople a aeronaves debe ser realizada por personal del proveedor de catering debidamente capacitado y certificado en cada tipo de aeronave. *The approach/docking operation to aircraft must be performed by the caterer's personnel duly trained and certified in each type of aircraft.*
- b) Está prohibido el acercamiento/acople en puertas diferentes a las definidas para los procesos de catering. *It is forbidden to approach/dock in doors other than those defined for catering processes.*
- c) El equipo (vehículo) debe ser el apropiado para cada tipo de aeronave. *The equipment (vehicle) must be appropriate for each type of aircraft.*

*Copia\_no\_controlada*

**XIII.3 Consideraciones Generales - General Considerations**

- 1) El equipo de tierra debe contar con todos los requisitos que aseguren la correcta ejecución del proceso, así como la seguridad del personal de catering y de la aeronave, aun en condiciones de ambiente adversas. *The ground equipment must have all the requirements to ensure the correct execution of the process, as well as the safety of the catering personnel and the aircraft, even in adverse environmental conditions.*
- 2) Se debe asegurar el correcto y continuo mantenimiento de los equipos en tierra según las especificaciones del fabricante y de la legislación que aplique. *Correct and continuous maintenance of the ground equipment must be ensured according to the manufacturer's specifications and applicable legislation.*
- 3) Los equipos de tierra solamente deben ser operados por personal calificado, debidamente identificado con el documento suministrado por el concesionario del aeropuerto y empleador, tener los permisos vigentes y portar ropa o chaleco reflectivos. *Ground equipment must only be operated by qualified personnel, duly identified with the document provided by the airport concessionaire and employer, have valid permits and wear reflective clothing or vests.*
- 4) Verificar que en el área solo estén las personas requeridas para la operación. *Verify that only the persons required for the operation are in the area.*
- 5) No está permitido el movimiento o posicionamiento de equipos de tierra debajo del fuselaje de la aeronave. *The movement or positioning of ground equipment under the fuselage of the aircraft is not allowed.*
- 6) Revisar cualquier posible daño en la aeronave antes de realizar el proceso de acercamiento/acople. En caso de identificar cualquier posible daño debe ser comunicado inmediatamente al líder/supervisor de rampa o personal de mantenimiento. *Check for any possible damage to the aircraft before performing the approach/docking process. Should any possible damage be identified it should be immediately communicated to the ramp leader/supervisor or maintenance personnel.*

Anexo XIII, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XIII Comisariato – *Annex XIII Catering*

- 7) Todo equipo de catering debe estar fuera del área de seguridad de la aeronave, y ubicado en el área autorizada/establecida en cada aeropuerto previo a la llegada de la aeronave. *All catering equipment must be outside the aircraft's safety area and located in the authorized/established area at each airport prior to the arrival of the aircraft.*
- 8) Los equipos de tierra no deben ser movidos si en el camino hay alguna aeronave realizando taxeo, embarcando o desembarcando pasajeros en la rampa. *Ground equipment must not be moved if there are any aircraft taxiing, boarding or deplaning passengers on the ramp.*
- 9) El personal de Catering debe verificar que el área de operación se encuentre libre de FOD y cualquier desecho que se encuentre debe ser retirada del área de operación. *Catering personnel must verify that the operating area is free of FOD, and any debris found must be removed from the operating area.*
- 10) El personal de Catering debe evitar el traslado de los carros de comidas por los pasillos de la aeronave para evitar daños o usar los pijamas de protección. *Catering personnel should avoid moving food carts through the aisles of the aircraft to avoid damage or wear protective pajamas.*

**XIII.4 Consideraciones específicas - *Specific considerations***

- a) Las plataformas de vehículos de catering deberán tener una capacidad de sesgo para permitir la corrección de desalineaciones menores del camión de catering. El sistema no utilizará el fuselaje de la aeronave para la auto alineación. *Catering vehicle platforms shall have a bias capability to allow correction of minor misalignments of the catering truck. The system shall not use the aircraft fuselage for self-alignment.*
- b) Los vehículos de catering deberán tener una plataforma para comunicar el área entre la cabina y la aeronave. *Catering vehicles shall have a platform to communicate the area between the cabin and the aircraft.*
- c) Las barandillas / paneles laterales deben estar diseñados para permitir la apertura y el cierre seguros de las puertas de la aeronave. Cualquier extremo de la barandilla que pueda entrar en contacto con el fuselaje de la aeronave deberá estar protegido por un suave acolchado que no deje marcas, o equivalentes. *Handrails / side panels shall be designed to allow safe opening and closing of aircraft doors. Any end of the railing that may come into contact with the aircraft fuselage must be protected by soft non-marking padding, or equivalent.*
- d) La plataforma deberá ser lo suficientemente ancha para cubrir la abertura de la puerta y la puerta abierta dejando espacios mínimos que no supongan un riesgo de caída de objetos/personas. La plataforma deberá ser lo suficientemente ancha para cubrir la abertura de la puerta y la puerta abierta dejando espacios mínimos que no supongan un riesgo de caída de objetos/personas. *The platform must be wide enough to cover the door opening and the open door leaving minimum gaps that do not pose a risk of falling objects/persons.*
- e) Debe ser posible desplegar / retraer las barandillas / paneles laterales sin poner al operador en una posición insegura. Debe ser posible desplegar / retraer las barandillas / paneles laterales sin poner al operador en una posición insegura. *It shall be possible to deploy / retract the handrails / side panels without putting the operator in an unsafe position.*
- f) Solo será posible subir o bajar la cabina del camión de catering con barandillas y plataforma en la posición completamente retraída. *It shall only be possible to raise or lower the cab of the catering truck with handrails and platform in the fully retracted position.*

Anexo XIII Comisariato – *Annex XIII Catering*

- g) Está prohibido mover el vehículo con la plataforma total o parcialmente elevada. *It is forbidden to move the vehicle with the platform fully or partially raised.*
- h) Si la plataforma se va a ubicar debajo de la puerta, El equipo debe estar equipado con un nivelador automático si se tiene, de lo contrario deberá ajustarse debajo de la puerta por el operador de Catering. *If the platform is to be located under the door, the equipment must be equipped with an automatic leveler if available, otherwise it must be adjusted under the door by the Catering operator.*
- i) Los rieles de protección de la plataforma deben estar diseñados para evitar que los artículos se caigan sobre ellos, según la legislación vigente de trabajos en alturas de cada país. *The platform protection rails must be designed to prevent items from falling on them, according to the current legislation for working at heights in each country.*
- j) Se deben proporcionar interlock (botón de parada de emergencia) para evitar los modos de elevación / descenso y conducción. *Interlocks (emergency stop button) shall be provided to prevent lifting / lowering and driving modes.*

**XIII.5 Acercamiento a la aeronave – *Approach to the aircraft*****Copia\_no\_controlada**

- 1) Prueba de Frenos: Este tipo de requerimientos debe ser realizado antes del acercamiento a la aeronave. Este chequeo debe ser realizado cuando el vehículo se encuentra aproximadamente a 8 metros (26 pies) y 2 metros (7 pies) de la aeronave. *Brake Test: This type of requirement should be performed prior to approach to the aircraft. This check must be performed when the vehicle is approximately 8 meters (26 feet) and 2 meters (7 feet) from the aircraft.*
- 2) Todos los vehículos que sean desatendidos, aún por períodos cortos deben tener puesto el freno de mano y la palanca de velocidades en posición neutral. El equipo encendido nunca podrá desatendido a menos que se requiera para el desarrollo de la actividad. *All vehicles that are unattended, even for short periods of time, must have the parking brake set and the gearshift lever in the neutral position. The equipment on may never be unattended unless it is required for the performance of the activity.*
- 3) Límites de Velocidad: El límite de velocidad dentro del área de seguridad de la aeronave es velocidad mínima de desplazamiento que permite el equipo y es determinada por el aeropuerto. *Speed Limits: The speed limit within the aircraft safety area is the minimum travel speed allowed by the equipment and is determined by the airport.*
- 4) Antes del acercamiento/acople, se debe verificar que el equipo de tierra esté en perfectas condiciones y listo para ser operado. Todos los equipos de tierra deben poseer un sistema de freno de parqueo, el cual debe estar activado siempre que se encuentre parqueado. *Before approaching/docking, verify that the ground equipment is in perfect condition and ready to be operated. All ground equipment must have a parking brake system, which must be activated whenever it is parked.*
- 5) Todo equipo motorizado que no tenga relación directa con el servicio de la aeronave debe ser estacionado fuera del área de seguridad, y ser estacionado en las áreas autorizadas/establecidas de estacionamiento. *All motorized equipment not directly related to aircraft service must be parked outside the safety area, and be parked in authorized/established parking areas.*
- 6) No deberá acercarse el equipo de catering hasta que la aeronave no se encuentre completamente detenida y asegurada (Luces anticolisión apagadas, motores apagados, calzas y conos de seguridad colocados). *Catering equipment should not be approached until the aircraft is completely stopped and secured (anti-collision lights off, engines off, chocks and safety cones in place).*

Anexo XIII, pág. 3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XIII Comisariato – *Annex XIII Catering*

- 7) Cuando el equipo de Catering este posicionado y tenga auto suspensores/estabilizadores deberá colocar calzos en una de las ruedas delanteras del camión. En caso de no contar con auto suspensores/estabilizadores deberá colocar calzos en todas las ruedas. *When the catering equipment is positioned and has self-suspenders/stabilizers, chocks must be placed on one of the front wheels of the truck. In case of not having self-suspenders/stabilizers, chocks must be placed on all wheels.*
- 8) El vehículo debe respetar las regulaciones locales de seguridad (restricciones de velocidad, zonas de seguridad, el área de tránsito de vehículos y aeronaves). *The vehicle must respect local safety regulations (speed restrictions, safety zones, vehicle and aircraft transit area).*
- 9) Para el acercamiento de Catering deberá realizarse de manera lenta y prudente; usar una persona guía, quien deberá indicar con precisión las distancias y comunicar las señales al conductor / operador utilizando las varas o linternas/luces. Deténgase inmediatamente si se pierde el contacto visual con la persona guía. *Catering approach should be done slowly and cautiously; use a guide person, who should accurately indicate distances and communicate signals to the driver/operator using the poles or flashlights/lamps. Stop immediately if visual contact with the guide person is lost.*
- 10) Los guías portarán las varas color naranja o linternas y chalecos de seguridad y ejecutarán solamente las señales estándares establecidas en este documento. *Guides shall carry orange wands or flashlights and safety vests and perform only the standard signals set forth in this document.*
- 11) El conductor debe hacer una segunda revisión donde verifique la distancia entre el equipo y la aeronave, que las calzas y auto suspensores estén correctamente ubicados. Así como verificar posibles daños del fuselaje de la aeronave. *The driver must make a second check to verify the distance between the equipment and the aircraft, that the chocks and self-suspenders are correctly positioned. Also check for possible damage to the fuselage of the aircraft.*

*Copia no controlada*

### XIII.6 Acople a la aeronave - *Docking to the Aircraft*

1. Previo a la elevación se debe realizar una inspección visual que asegure que no hay objetos que obstruyan la elevación. *Prior to lifting, a visual inspection shall be made to ensure that there are no objects obstructing the lift.*
2. Antes de proceder con la elevación, el vehículo deberá quedar asegurado con calzos en las ruedas o con los auto suspensores para evitar que de desplace ocasionando daños al fuselaje. *Before proceeding with the lift, the vehicle must be secured with wheel chocks or self-suspending devices to prevent it from moving and causing damage to the fuselage.*
3. La elevación deberá hacerse de forma controlada y prudente según el tipo de aeronave. *Lifting shall be done in a controlled and prudent manner according to the type of aircraft.*
4. Durante la elevación se debe continuar observando y teniendo en cuenta la distancia entre la puerta de la aeronave y la plataforma del equipo de elevación. *During lifting, the distance between the aircraft door and the lifting equipment platform must continue to be observed and taken into account.*
5. La posición final del equipo elevador debe permitir un área de trabajo segura mientras se encuentra en la posición elevada en la puerta de la aeronave para evitar que el personal y los objetos caigan. *The final position of the lifting equipment should allow for a safe working area while in the raised position at the aircraft door to prevent personnel and objects from falling.*
6. Una vez se haya logrado una alineación adecuada, se procederá con la apertura de la puerta de acuerdo a los procedimientos establecidos. Hasta no lograr la alineación total no se deberá pasar ningún objeto o persona del vehículo a la aeronave. *Once proper alignment has been achieved, proceed with opening the*

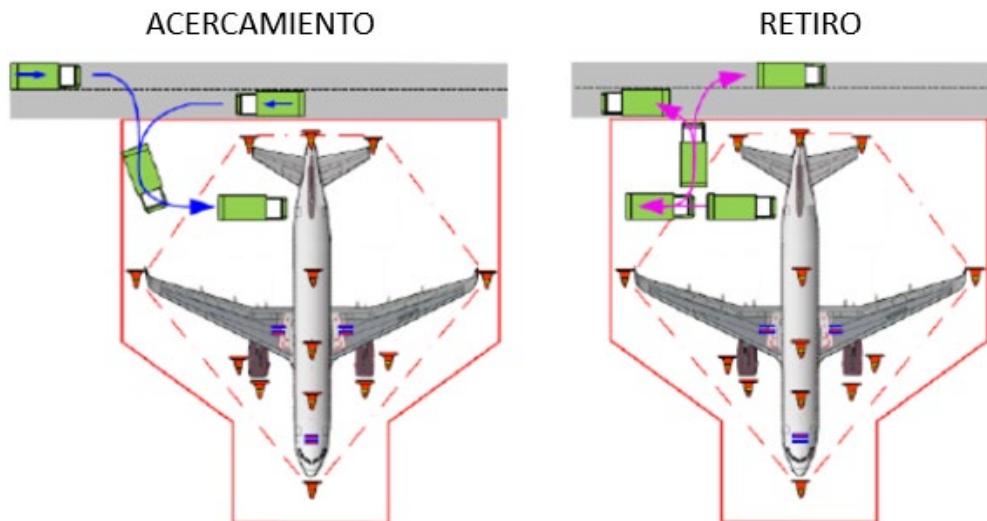
Anexo XIII, pág. 4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XIII Comisariato – *Annex XIII Catering*

*door in accordance with established procedures. Until full alignment is achieved, no objects or persons should be transferred from the vehicle to the aircraft.*

7. Cuando ya esté alineada la puerta de la aeronave y la plataforma del vehículo, se procederá a abrir las barandillas para protección del personal y objetos, posteriormente se ubicará la rampa de comunicación entre la aeronave y el vehículo. *Once the aircraft door and the vehicle platform are aligned, proceed to open the handrails to protect personnel and objects, then place the communication ramp between the aircraft and vehicle.*
8. El paso de los elementos (trolleys/box, racks, tulas, etc) del vehículo a la aeronave deberá realizarse de forma segura y controlada, velando siempre por la seguridad del personal de Catering, personal dentro de la aeronave, los elementos y la aeronave. *The transfer of items (trolleys/boxes, racks, etc.) from the vehicle to the aircraft must be done in a safe and controlled manner, always ensuring the safety of Catering personnel, personnel inside the aircraft, the items, and the aircraft.*
9. Cualquier golpe, daño o rasguño causado al fuselaje de la aeronave deberá ser reportado inmediatamente al líder/supervisor de rampa y/o Mantenimiento. *Any bumps, damage or scratches caused to the aircraft fuselage must be reported immediately to the ramp leader/supervisor and/or Maintenance.*
10. El retiro del camión debe realizarse de la misma manera que el acople, con cautela y utilizando siempre la ayuda de un hombre guía. *Removal of the truck must be performed in the same manner as docking, with caution and always using the assistance of a guide man.*
11. No se puede acercar/retirar el equipo con la puerta de la aeronave abierta. Si se encuentra abierta, solicitar el cierre a tripulantes de cabina o mantenimiento. Al finalizar la actividad cierre la puerta o solicite el cierre de acuerdo con los procedimientos establecidos. *Equipment may not be approached/removed with the aircraft door open. If it is open, ask cabin crew or maintenance to close it. At the end of the activity, close the door or request closure in accordance with established procedures.*

**DIAGRAMA DE ACERCAMIENTO GENÉRICO CAMION DE CATERING - *GENERIC CATERING TRUCK APPROACH DIAGRAM***

Anexo XIII, pág. 5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XIII Comisariato – *Annex XIII Catering***XIII.7 Puertas habilitadas para el acople de camión de catering por flota: *Doors enabled for the docking of catering trucks by fleet:***

Se deberán utilizar para el servicio de Catering las puertas establecidas en el Capítulo 3 – Operaciones de Escala Sección 3 Marshalling Plan.

*The doors established in Chapter 3 - Aircraft Turnaround Section 3 – Marshalling Plan must be used for the Catering service.*

**XIII.8 Catering durante el aprovisionamiento de combustible con pasajeros - *Catering during fueling with Passenger onboard*****Precaución:**

Si se recibe notificación de tanqueo con pasajeros a bordo embarcando o desembarcando el camión de Catering debe cumplir con lo establecido en el Capítulo 2 – Operaciones Seguras y servicio General del avión, Sección 8 – Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo

**Caution:** *Copia\_no\_controlada*

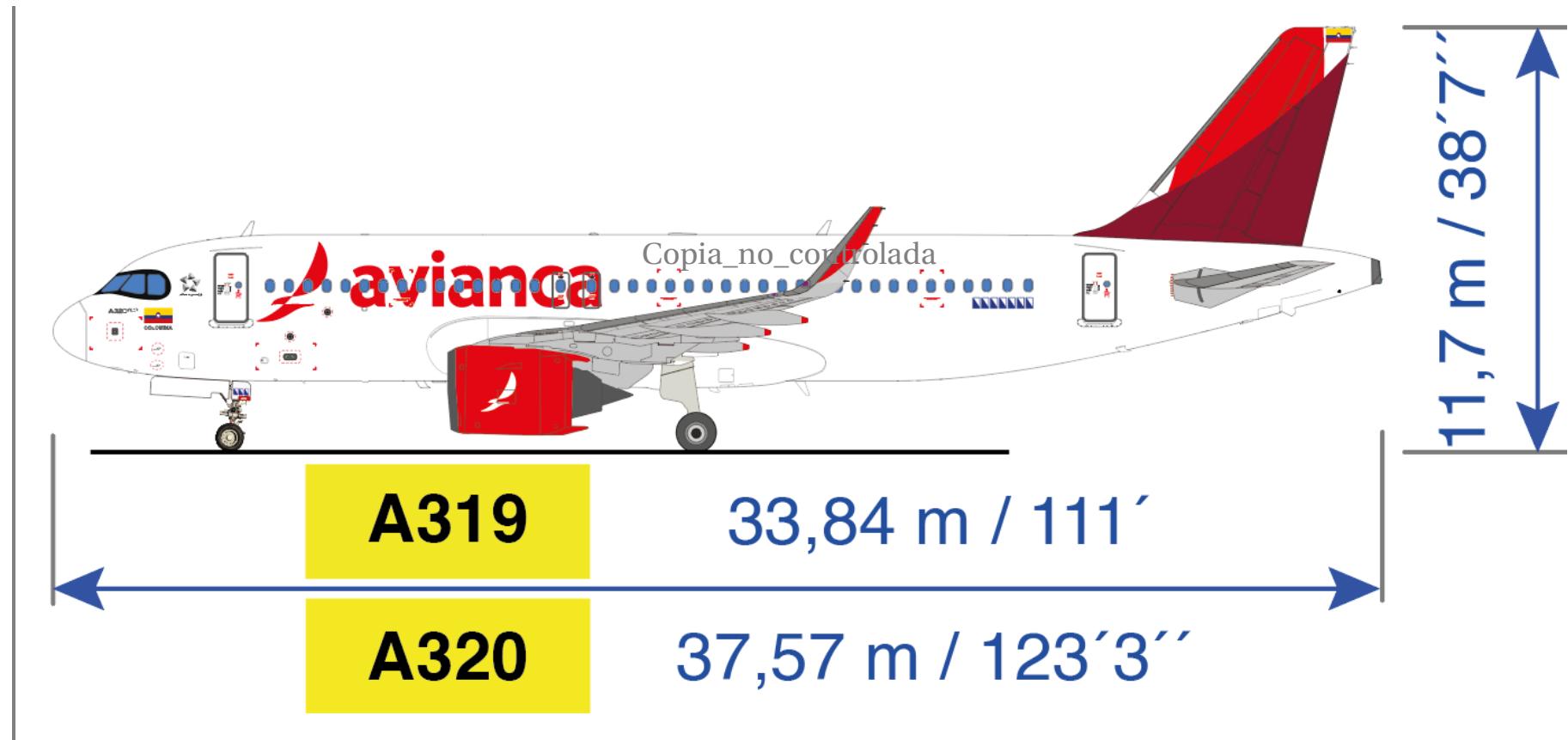
*If notification is received of tanking with passengers on board embarking or disembarking the Catering truck must follow all requirements as Chapter 2 - Aircraft General Safety and Servicing Operations Section 8 - Fueling/Defueling with Passengers on Board.*



FIN DE SECCIÓN

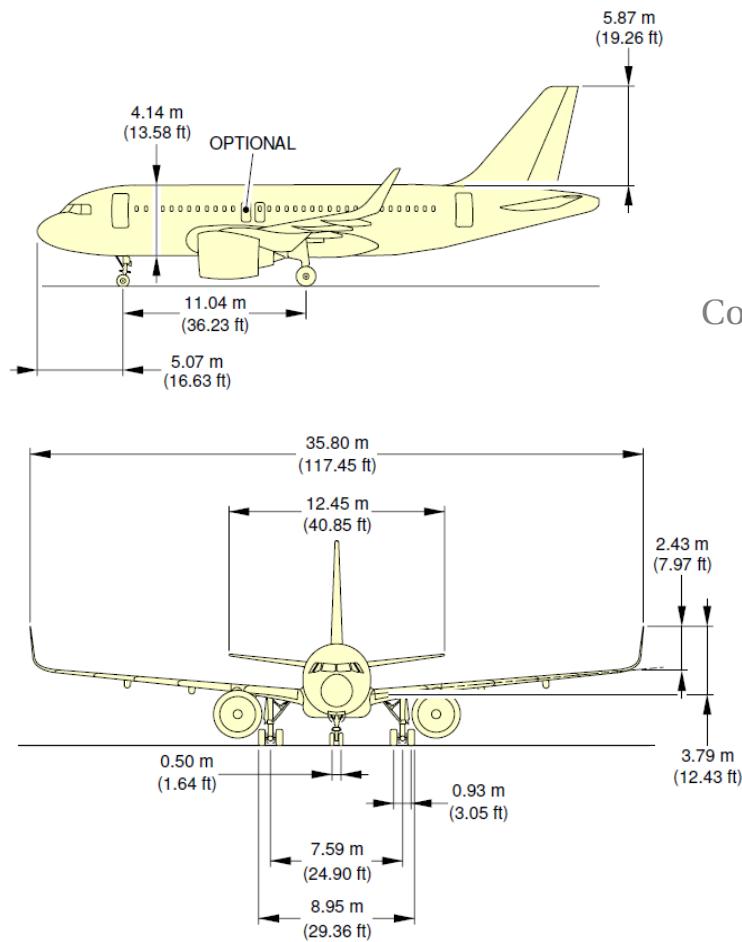
Anexo XIII, pág. 6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

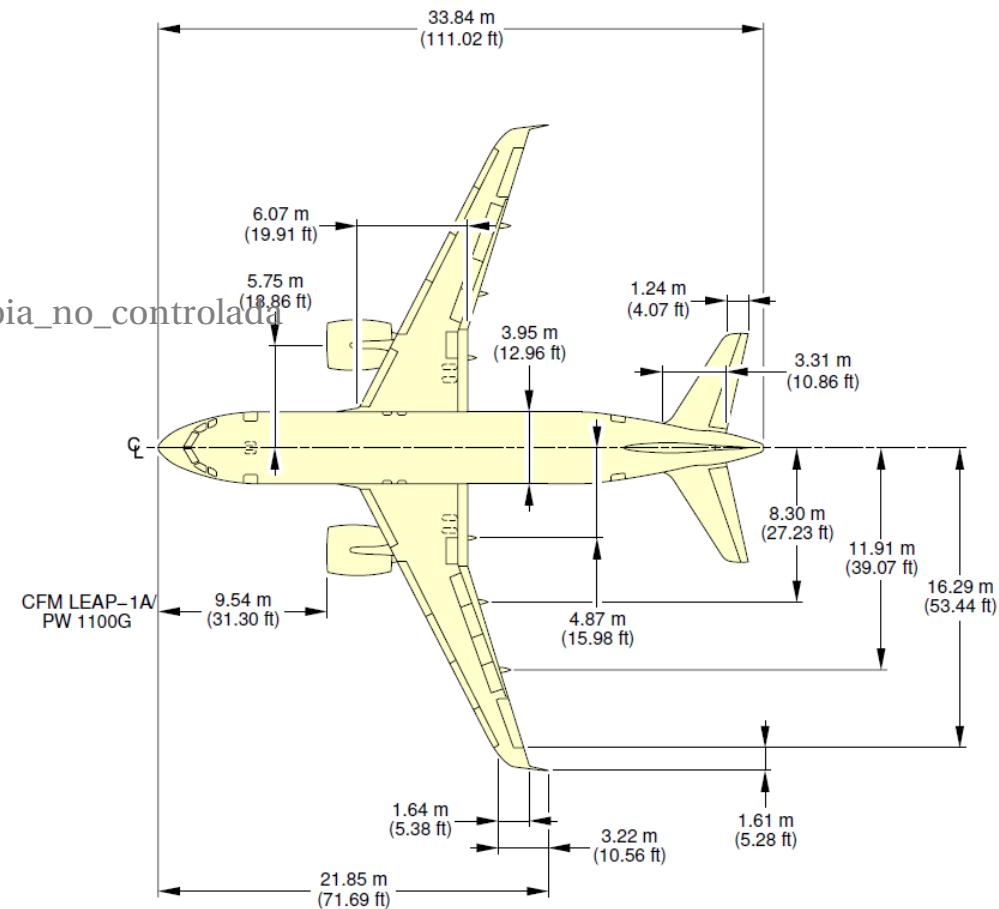
**XIV.1 AIRBUS 32S COMPARATIVO – *COMPARATIVE***

Anexo XIV, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

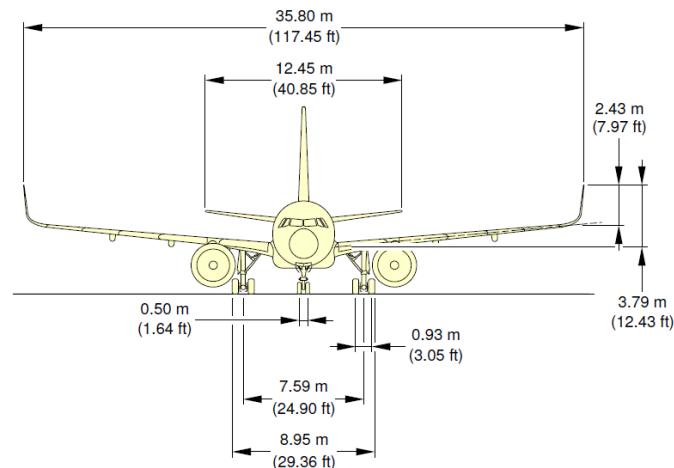
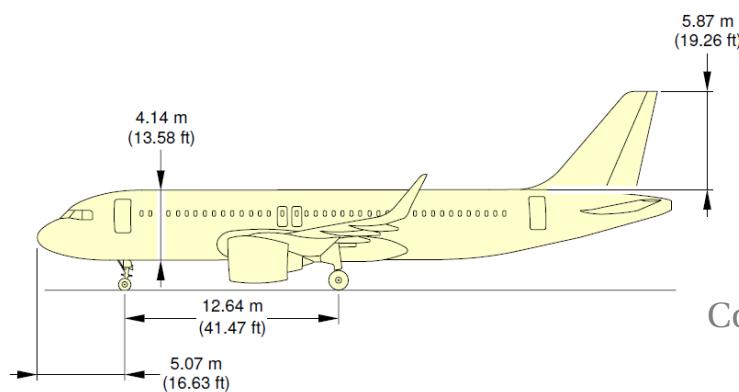
Anexo XIV – Dimensiones Generales de las Aeronaves – *Annex XIV General Aircraft Dimensions***XIV.2 AIRBUS 319**

Copia\_no\_controlada

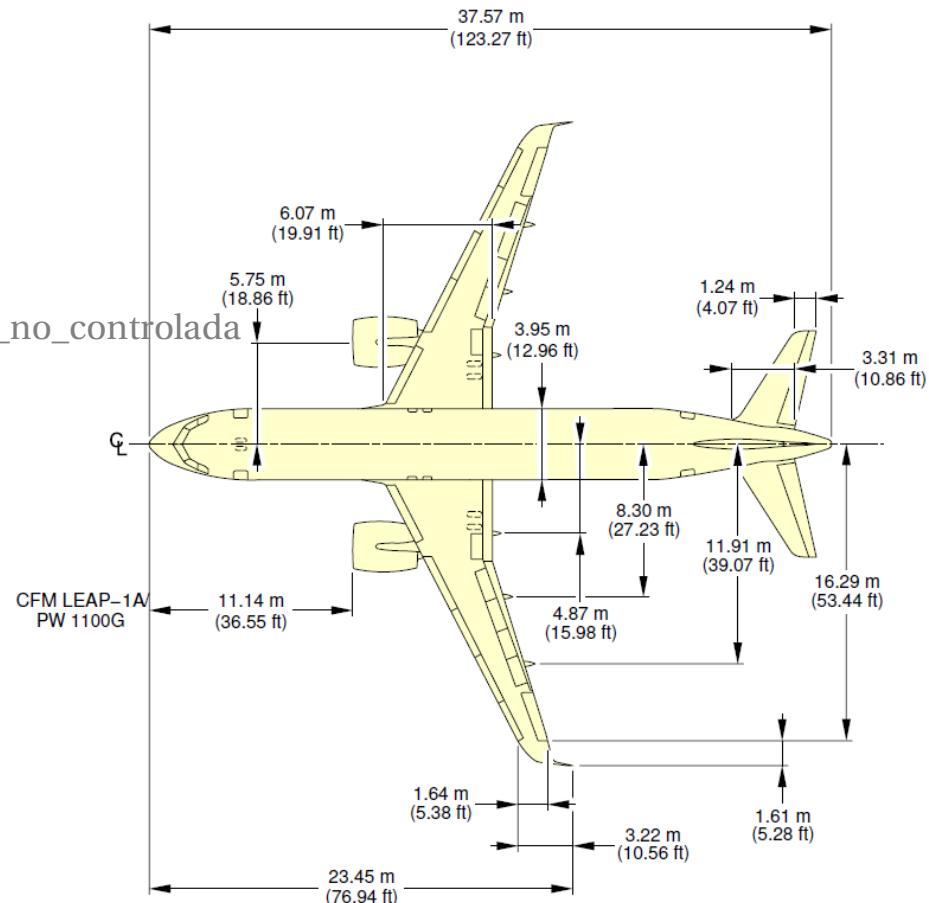


Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XIV, pág. 2

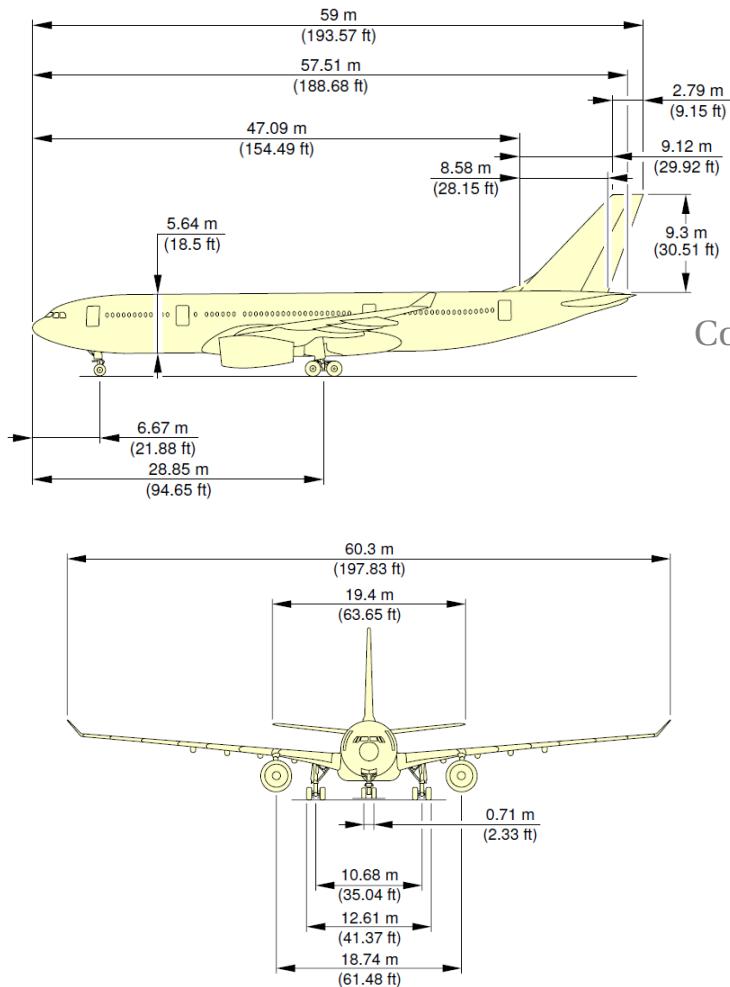
Anexo XIV – Dimensiones Generales de las Aeronaves – *Annex XIV General Aircraft Dimensions***XIV.3 AIRBUS 320**

Copia\_no\_controlada

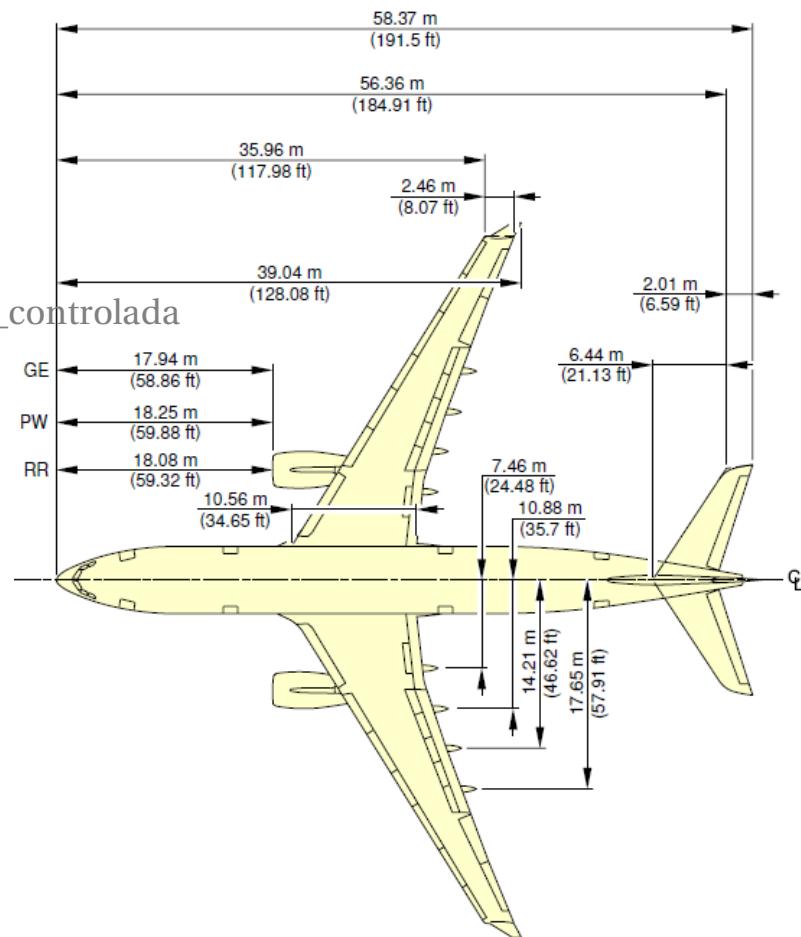


Anexo XIV, pág. 3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

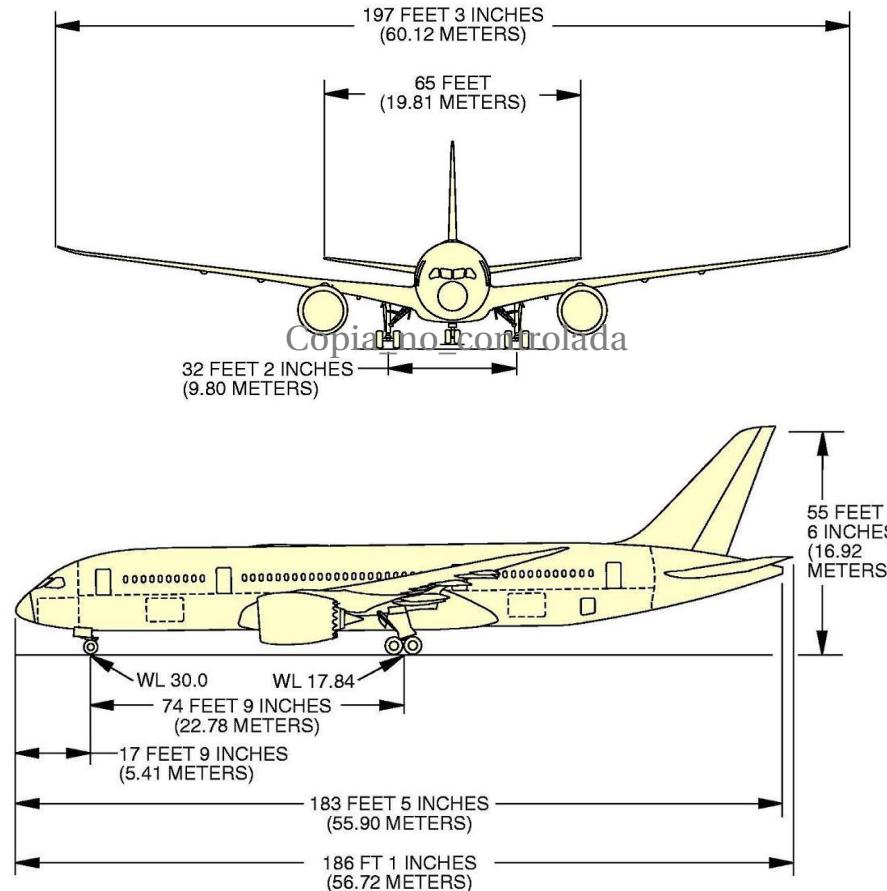
Anexo XIV – Dimensiones Generales de las Aeronaves – *Annex XIV General Aircraft Dimensions***XIV.4 AIRBUS A330**

Copia\_no\_controlada



Anexo XIV, pág. 4

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XIV – Dimensiones Generales de las Aeronaves – *Annex XIV General Aircraft Dimensions***XIV.5 B787**

FIN DE SECCIÓN

Anexo XIV, pág. 5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XV – Procedimientos y Entrenamiento de Aeropuertos – *Annex XV Airport Procedures and Training*

### XV.1 Requisitos de instrucción para el personal involucrado RAC 121 A9.2.2 - *Training Requirements for Personnel Involved RAC 121 A9.2.2*

Capacitación requerida sobre transporte de Mercancías Peligrosas por vía aérea y seguridad. *Required training on the transportation of Dangerous Goods by air and security.*

Estándar horas de entrenamiento: *Standard training hours:*

<b>Entrenamiento Inicial - <i>Inital Training</i></b>							
<b>Funciones Duties</b>	<b>Mercancías Peligrosas <i>Dangerous Goods</i></b>	<b>Seguridad de la Aviación <i>Aviation Security</i></b>	<b>SMS</b>	<b>Respuesta a la Emergencia <i>Emergency Response</i></b>	<b>Funciones SA <i>Funtions SA</i></b>	<b>MOT</b>	<b>Total</b>
Servicio al Pasajero <i>Pax Services</i>	8	2	1	1	48	N/A	60
Operaciones Terrestres <i>Ground Operations</i>	8	2	1	N/A	N/A	24	35
<b>Entrenamiento Recurrente - <i>Recurrent Training</i></b>							
Servicio al Pasajero <i>Pax Services</i>	-	2	1	1	*4	N/A	8
Operaciones Terrestres <i>Ground Operations</i>	-	2	1	1	N/A	8	12
Servicio al Pasajero <i>Pax Services</i>	4	-	-	-	-	-	4
Operaciones Terrestres <i>Ground Operations</i>	4	-	-	-	-	-	4

\*La carga horaria está sujeta a cambios de acuerdo con el contenido actualizado. *The training hours are subject to change based on updated content.*

- ✓ La vigencia de los entrenamientos es de hasta 36 meses. Para entrenamiento de mercancías peligrosas es de 24 meses. *The validity of the training is up to 36 months. For dangerous goods training, it is 24 months.*
- ✓ Todos los entrenamientos cuentan con una evaluación que debe ser superada con un mínimo requerido de 80 puntos. *All training sessions include an assessment that must be passed with a minimum score of 80 points.*
- ✓ Los entrenamientos cuentan con modalidad virtual sincrónico, virtual asincrónico o presencial. *Training is conducted through synchronous virtual, asynchronous virtual, or in-person modalities.*
- ✓ La certificación del entrenamiento contará con un diploma o certificado, el cual incluye fecha de la capacitación, nota, nombre de la persona, nombre del entrenamiento. *The certification for the training will include a diploma or certificate, containing the training date, score, individual's name, and the training name.*

Anexo XV, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XV – Procedimientos y Entrenamiento de Aeropuertos – *Annex XV Airport Procedures and Training*

- ✓ Los archivos de entrenamiento se encuentran disponibles en el sistema de entrenamiento virtual.  
*Training records are available in the virtual training system.*
- ✓ Las aceptaciones de entrenamiento a proveedores serán auditadas en el plan de vigilancia de control calidad QA. *Training acceptances for vendors will be audited in the Quality Control Surveillance Plan QA.*

**XV.2 Procedimientos de seguridad para el manejo de la aeronave, pasajeros. RAC 121 A9.2.5 - Safety procedures for aircraft handling and passengers: RAC 121 A9.2.5**

Al identificar al cliente en el sistema se asegura que aparezca registrado para la fecha, ruta y vuelo de viaje, el mismo sistema le asigna automáticamente un asiento, ingresando la demás información requerida. El detalle del procedimiento de check in y abordaje se encuentran documentados en los procedimientos: [PR NE0501\\_03<sup>a</sup> ATENCIÓN DE CLIENTES Y SU EQUIPAJE ENMOSTRADORES O MÓDULOS DE AEROPUERTOS / PR NE0501\\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE](#)

*When identifying the customer in the system, make sure that they are registered for the date, route, and flight of travel. The system automatically assigns a seat, entering the required additional information. The details of the check-in and boarding procedure are documented in the procedures: PR NE0501\_03<sup>a</sup> ATENCIÓN DE CLIENTES Y SU EQUIPAJE ENMOSTRADORES O MÓDULOS DE AEROPUERTOS / PR NE0501\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE*

**XV.2.1 Bebés/Niños. Infants/Children.**

- Se considera infante a nivel del sistema (**SSR INF**) a todo niño que no ha cumplido 24 meses (2 años) de vida. En ese sentido el día que el niño cumpla 2 años se considera que deja de ser infante registrándolo en el sistema con el (**SSR CHD**) el cual estará atado a la reserva de un adulto para que de esa manera este ubicado en un asiento contiguo a él. Los menores de 12 años siempre viajarán con un adulto responsable del menor. At the system level (SSR INF) an infant is considered any child who has not reached 24 months (2 years) old. In this regard, the day the child turns 2 years old, they are no longer considered an infant, and the system is updated with SSR CHD, which is linked to an adult's reservation to ensure they are seated adjacent to the adult. Children under 12 years old will always travel with an adult responsible for the minor.

**XV.2.2 Pasajeros en condiciones médicas especiales: Passengers with Special Medical Conditions:**

Se permite el transporte de pasajeros en condiciones médicas especiales, siempre que éstos no representen ningún riesgo para la él, para seguridad del vuelo o para la Tripulación. Para más información puede consultarse: [Tabla Médica de Autorización para el Transporte de Pasajeros. Contraindicaciones Absolutas para viajar en avión \(Aplica también para Tripulaciones de Vuelo\)](#). The transportation of passengers with special medical conditions is allowed, provided that they do not pose any risk to themselves, flight safety, or the crew. For more information, please refer to: [Tabla Médica de Autorización para el Transporte de Pasajeros. Contraindicaciones Absolutas para viajar en avión \(Aplica también para Tripulaciones de Vuelo\)](#).

Ciertas condiciones médicas deben presentar un certificado médico no mayor a 10 días: tipo, asistencia, contacto, especificando origen y destino, dicho certificado médico es válido para el viaje de ida y para su regreso hasta por 1 mes si no ha presentado cambios en su estado de salud. [Some medical conditions](#)

Anexo XV, pág. 2

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XV – Procedimientos y Entrenamiento de Aeropuertos – *Annex XV Airport Procedures and Training*

*require a medical certificate not older than 10 days, detailing the type of assistance needed, emergency contact information, specifying the origin and destination. This medical certificate is valid for the outbound journey and return for up to one month if there have been no changes in the passenger's health status.*

**XV.2.3 Personas con movilidad reducida: Persons with Reduced Mobility:**

Cualquier persona que tiene una condición especial física, médica o mental que en forma permanente o temporal limita sustancialmente una o más actividades importantes de su vida, teniendo un historial médico de tal impedimento serán transportados por la Aerolínea, ofreciéndoles el mismo servicio que se otorga a los demás pasajeros de acuerdo con condiciones de seguridad establecidas. Se tiene la opción del servicio de silla en el aeropuerto para movilidad del cliente cuando se requiera. Any person who has a physical, medical, or mental condition, whether permanent or temporary, that substantially limits one or more major life activities and has a medical history documenting such an impairment, will be transported by the airline. They will be provided with the same service as other passengers, in accordance with established safety conditions. The option of airport wheelchair service is available for the mobility of the customer when needed.

*Su registro se realiza en el sistema de acuerdo a las condiciones y restricciones de aceptación de cada servicio el cual se encuentra en detalle en el procedimiento PR NE0501 09 SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS. Their registration is done in the system according to the conditions and acceptance restrictions for each service, which are detailed in the procedure PR NE0501 09 SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS*

*Para su manejo se han creado los siguientes códigos: The following codes have been created for their service:*

Código SSR SSR Code	Descripción - Description	Documentación Requerida Required documentation
BLND	Discapacidad Visual - Visual disability	N/A
DEAF	Discapacidad Auditiva - Hearing Disability	N/A
ESAN	Perro soporte emocional - Emotional Support Dog	Certificado Médico Medical certificate
	Perro de Servicio - Service dogs	Justificación hablada o escrita Spoken or written justification
SVAN	Animales de Rescate - Search and Rescue Animals	Son animales distinguidos con peto, identificado por medio de microchip y certificado They are distinguished animals with a bib, identified by microchip and certified
	POC/CPAP	Certificado Médico Medical certificate

Anexo XV, pág. 3

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XV – Procedimientos y Entrenamiento de Aeropuertos – *Annex XV Airport Procedures and Training*

Código SSR <i>SSR Code</i>	<b>Descripción - Description</b>	<b>Documentación Requerida <i>Required documentation</i></b>
WCLB	Silla de ruedas con baterías de ion de litio <i>Wheelchair LithiumIon</i>	
WCCH	Sillas de ruedas. <i>Wheelchair.</i>	
WCOB	Sillas de ruedas y ayudas motrices a bordo <i>Wheelchair on Board</i>	
WCHR	Sillas de ruedas para rampa. <i>Wheelchair for Ramp.</i>	N/A
WCHS	Ayuda motriz para subir o bajar gradas <i>Up and Down Steps</i>	
WCBD	Silla de Ruedas con batería seca <i>Wheelchair Dry Cell Battery Request.</i>	
WCMP	Silla de Ruedas movida manualmente <i>Wheelchair (Manual Power)</i>	

## Copia\_no\_controlada

### XV.2.4 Transporte de pasajeros no admitidos en destino, deportados y personas bajo custodia. *Transportation of passengers not admitted to destination, deportees and people in custody.*

Se tienen definido las condiciones de notificación, aceptación y transporte de pasajeros sometidos a procedimiento judicial o administrativo con los siguientes códigos en el sistema (SSR PICA - DEPA - DEPU - INAD), el cual el detalle esta descrito en el procedimiento TRANSPORTE DE PASAJEROS EN PROCESO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO.

The conditions for notification, acceptance, and transportation of passengers subject to judicial or administrative procedures are defined in the system with the following codes (SSR PICA - DEPA - DEPU - INAD). The details are described in the procedure. TRANSPORTE DE PASAJEROS EN PROCESO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO

### XV.3 Operación de las puertas de la aeronave. Aircraft door operation.

Personal de aeropuertos podrá realizar apertura de puertas de la Aeronave desde el exterior en punto de contacto o en posiciones remotas de acuerdo con las reglamentaciones locales, solo se podrá abrir la puerta con la presencia de personal de seguridad en el caso que aplique, así mismo las personas autorizadas podrán abrir la puerta confirmando que todos los procesos relacionados con autoridades y entes estén completamente terminados y/o con la debida autorización de estas que exija cada país. Ver detalle PR\_NE0501\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE

Airport personnel may perform aircraft door opening from the outside at the contact point or remote positions in accordance with local regulations. The door may only be opened in the presence of security personnel if applicable. Additionally, authorized individuals may open the door, confirming that all processes related to authorities and entities are fully completed and/or with the proper authorization as required by each country. Refer to the details for more information. PR\_NE0501\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE

Anexo XV – Procedimientos y Entrenamiento de Aeropuertos – *Annex XV Airport Procedures and Training*

#### XV.4 Procedimientos para el transporte de pasajeros, equipaje RAC 121 A9.2.6 - *Procedures for the transport of passengers, luggage RAC 121 A9.2.6*

##### XV.4.1 Normas de seguridad con pasajeros en circunstancias especiales. *Safety regulations for passengers in special circumstances.*

La aerolínea tiene establecido condiciones y restricciones de servicios especiales que requiera el pasajero dependiendo de cada uno de ellos se hacen los controles respectivos en el aeropuerto para su aceptación y abordaje, tales como: *The airline has established conditions and restrictions for special services that passengers may require. Depending on each case, respective checks are conducted at the airport for their acceptance and boarding, such as:*

- No se aceptan menores de 12 años que viajen solos. *Unaccompanied minors under the age of 12 are not accepted for travel.*
- El uso de los asientos en salida de emergencia está restringido por sistema para menores de 15 años de edad, mujeres en estado de embarazo, pasajeros cuya condición física, edad o estado de salud no les permita ayudar durante una evacuación, pasajeros que no hablen español ni inglés. *The use of seats in emergency exit rows is restricted by the system for passengers under 15 years of age, pregnant women, passengers whose physical condition, age, or health status prevents them from assisting during an evacuation, and passengers who do not speak Spanish or English.*

Nota: Las sillas en salidas de emergencia solo pueden ser ocupadas por viajeros que hablen, lean y entiendan español o inglés. Note: Seats in emergency exit rows can only be occupied by travelers who speak, read, and understand Spanish or English.

- Por sistema se tiene establecido ubicación en la aeronave para ciertos servicios especiales por temas seguridad y confort. *The system has established specific seat locations on the aircraft for certain special services for safety and comfort reasons.*

Estos se encuentran documentados en el procedimiento [PR NE0501\\_09 SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS](#). These are documented in the procedure [PR NE0501\\_09 SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS](#).

##### XV.4.2 Transporte de equipaje: *Baggage Transportation:*

La aerolínea determina las condiciones de aceptación y documentación del equipaje de cabina o en bodega los cuales son controlados en módulos de aeropuertos para su registro si es el caso en el sistema, previo a verificación de sus condiciones donde el Agente de Servicio en el aeropuerto realiza las preguntas de seguridad y mercancías peligrosas identificando el equipaje a través de un bag tag. El detalle está definido en los procedimientos [PR NE0501\\_03AATENCIÓN DE CLIENTES Y SU EQUIPAJE EN MOSTRADORES O MÓDULOS DE AEROPUERTOS](#) y [PR NE0501\\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE](#)

*The airline establishes the conditions for acceptance and documentation of cabin or checked baggage, which is controlled in airport modules for registration in the system, if applicable. Prior to verification of its conditions, the Airport Service Agent conducts security and dangerous goods questions, identifying the baggage through a bag tag. The details are defined in the procedures [PR NE0501\\_03AATENCIÓN DE CLIENTES Y SU EQUIPAJE EN MOSTRADORES O MÓDULOS DE AEROPUERTOS](#) and [PR NE0501\\_005 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN SALAS DE ABORDAJE](#)*

Anexo XV, pág. 5

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

---

Anexo XV – Procedimientos y Entrenamiento de Aeropuertos – *Annex XV Airport Procedures and Training*

---

#### XV.4.3 Transportes especiales: *Special Transportation:*

##### **Animales vivos. *Life Animals***

*En el aeropuerto se acepta el servicio especial de transporte de animales vivos en cabina o en bodega como mascotas o como perros de servicio registrándolo en el sistema con los siguientes códigos SSR PETC, AVIH, ESAN, ESAB y SVAN. Lo anterior de acuerdo con las regulaciones establecidas de las autoridades relacionadas y de acuerdo con lo descrito en el procedimiento PR NE0501 09 SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS.*

*At the airport, the special service for the transportation of live animals in the cabin or hold is accepted, whether as pets or as service dogs. This is registered in the system with the following codes: SSR PETC, AVIH, ESAN, ESAB, and SVAN. This is in accordance with the regulations established by the relevant authorities and as described in the procedure. PR NE0501 09 SERVICIOS Y CONDICIONES ESPECIALES A PASAJEROS.*

##### **Armas - Weapons**

*La aerolínea tiene dispuesto el procedimiento de transporte de armas de fuego como equipaje documentado en Operaciones domésticas e internacionales y la prohibición del transporte de armas en cabina de acuerdo a la regulación vigente. El detalle está documentado en el procedimiento PR AVSC01 001 TRANSPORTE DE ARMAS DE FUEGO COMO EQUIPAJE DOCUMENTADO*

*The airline has established the procedure for transporting firearms as checked baggage on domestic and international flights, and it prohibits the transport of firearms in the cabin according to current regulations. The details are documented in the procedure. PR AVSC01 001 TRANSPORTE DE ARMAS DE FUEGO COMO EQUIPAJE DOCUMENTADO*

---

FIN DE SECCIÓN

---

Anexo XV, pág. 6

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.

Anexo XXIV – Aprobación AAC (UAEAC) AVIANCA COLOMBIA - *Annex XXIV – Approval Civil Aviation Authority*

#### **XXIV.1 AAC AVIANCA COLOMBIA**

Se incluye copia de carta de aprobación y LPE (Lista de Páginas Efectivas) - *A copy of the approval letter and LPE (List of Effective Pages) is included.*

FIN DE SECCIÓN

Copia\_no\_controlada

Anexo XXIV, pág. 1

Este documento es propiedad de Avianca Group International Limited. La versión oficial es la publicada en el Gestor Documental. Cualquier impresión total o parcial se considera copia no controlada.