



Al contestar cite Radicado 2023242020013232 Id: 1011576
Folios: 1 Fecha: 2023-05-18 10:24:31
Anexos: 0
Remitente: GRUPO DE INSPECCION DE OPERACIONES
Destinatario: SAI COLOMBIA SAS

Bogotá, 18 de mayo de 2023

Ingeniera.
Sonia Lucia Velasquez
Jefe Control y Aseguramiento de Operaciones SAI.
Ciudad.

Asunto: **APROBACION REVISION 8 MANUAL DE ENTRENAMIENTO**

Respetado Ingeniera:


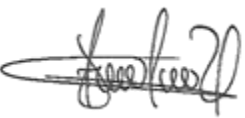
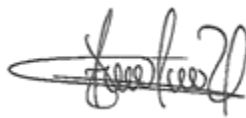
Por medio de la presente y de acuerdo con su comunicación con radicado 2023192050022186 ID 995103 del 23 de abril de 2023, esta autoridad aprueba la revisión 8 del Manual de Entrenamiento de **SERVICIOS AEROPORTUARIOS INTEGRADOS "SAI"**

Una copia de este manual debe ser enviada a la biblioteca técnica de la Aeronáutica Civil en forma digital.

Cordialmente,

EDWARD DAGNIS GUEVARA A.
POI SERVICIOS AEROPORTUARIOS INTEGRADOS "SAI"

Proyectó: Edward Guevara- Inspector de Seguridad Operacional

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
Sara García	Lucía Velásquez	Lucía Velásquez
Fecha: 12-04-2023	Fecha: 21-04-2023	Fecha: 21-04-2023
Coordinadora de Entrenamiento	Jefe Control y Aseguramiento de Operaciones	Jefe Control y Aseguramiento de Operaciones

ACEPTACIÓN U.A.E.A.C	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Edward Guevara
CARGO:	Inspector Principal de Operación
FIRMA:	Ver: Carta de Aprobación
FECHA:	Ver: Carta de Aprobación

CONTROL DE REVISIONES

Fecha	Revisión N°	Sección	Cambios realizados
07/02/2011	Original	Todo el documento	
18/04/2012	1	Todo el documento	
24/09/2012	2	Todo el documento	
20/03/2015	3	Todo el documento	
15/02/2018	4	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> Nueva Versión SAI AVH.
01/05/2020	5	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> Generales.
01/01/2021	6	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> Revisión General de Manual. Entrenamiento en bioseguridad. Modalidad curso virtual/aula virtual.
22/02/2022	7	Numeral 4.8 Familiarización puesto de trabajo	Modificación del alcance de entrenamiento para conductores y Operadores

12/04/2023	8	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión General de Manual. • Inclusión entrenamiento puentes de embarque. • Plan de entrenamiento en caso de períodos largos de ausencia. • Período Elegibilidad. • Aplicación de OJT para entrenamiento recurrente. • Inclusión entrenamiento personal de Almacén. • Inclusión de entrenamientos corporativos, • Inclusión entrenamiento SMS SAI. • Inclusión Entrenamiento Inspector de Operaciones. • Inclusión entrenamiento aireadores.
------------	---	-------------------	--

ESPACIO DEJADO EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LISTADO PÁGINAS EFECTIVAS

PAGINA	REVISIÓN	FECHA	PAGINA	REVISIÓN	FECHA
1	8	01/05/2023	20-30	8	01/05/2023
2	8	01/05/2023	31-40	8	01/05/2023
3	8	01/05/2023	41-50	8	01/05/2023
4	8	01/05/2023	51-60	8	01/05/2023
5	8	01/05/2023	61-70	8	01/05/2023
6	8	01/05/2023	71-90	8	01/05/2023
7	8	01/05/2023	91-110	8	01/05/2023
8	8	01/05/2023	111-130	8	01/05/2023
9	8	01/05/2023	131-142	8	01/05/2023
10	8	01/05/2023			
11	8	01/05/2023			
12	8	01/05/2023			
13	8	01/05/2023			
14	8	01/05/2023			
15	8	01/05/2023			
16	8	01/05/2023			
17	8	01/05/2023			
18	8	01/05/2023			
19	8	01/05/2023			
20	8	01/05/2023			

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	8
1.1	GENERALIDADES	8
1.2	PROPÓSITO DEL MANUAL	8
1.3	ALCANCE DEL MANUAL	8
1.4	USO DEL MANUAL	9
1.5	VIGENCIA DEL MANUAL	9
1.6	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	9
	FLUJOGRAMA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUAL	11
1.7	IDENTIFICACIÓN DE REVISIONES	12
2	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	13
3	POLÍTICA DE ENTRENAMIENTO	15
4	ENTRENAMIENTO CORPORATIVO	16
4.1	INDUCCIÓN A LA COMPAÑÍA	16
4.2	SEGURIDAD OPERACIONAL	16
4.3	SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN	16
4.4	CONTENIDO DEL ENTRENAMIENTO	16
4.5	ENTRENAMIENTO INICIAL Y ESPECIALIZADO	18
4.6	ENTRENAMIENTO RECURRENTE	20
4.7	RE-ENTRENAMIENTOS	21
4.8	FAMILIARIZACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO	21
5	CERTIFICACIÓN DEL ENTRENAMIENTO	26
5.1	REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA RAC 91- SEÑALES	27
5.1.1	CERTIFICACIÓN	27
5.1.2	AUTORIZACIÓN	27
6	EVALUACIONES/CALIFICACIÓN	28
6.1	REGISTROS DE CAPACITACIÓN	30
7	CONTROL DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	32

8	DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA ELABORACIÓN Y REALIZACIÓN DEL ENTRENAMIENTO	33
8.1	SELECCIÓN CENTROS DE INSTRUCCIÓN EN MERCANCÍAS PELIGROSAS	34
9	INSTRUCTOR	36
9.1	ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS DEL INSTRUCTOR:	36
9.2	CERTIFICACIÓN ROL DE INSTRUCTOR	37
9.3	PERFIL DEL INSTRUCTOR.....	37
9.4	PROCESO DE SELECCIÓN ROL DE INSTRUCTOR	38
9.5	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN ROL DE INSTRUCTOR.....	39
9.6	POLITICA DE ENTRENAMIENTO INSTRUCTORES	40
10	NORMAS DE COMPORTAMIENTO, AMBIENTE Y RECURSOS DURANTE LA CAPACITACIÓN	41
10.1	NORMAS DE LA EMPRESA PARA REALIZAR EL ENTRENAMIENTO:	41
10.2	NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL INSTRUCTOR	41
10.3	NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL ALUMNO.....	43
11	MÓDULOS DE CAPACITACIÓN	46
11.1	ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
11.2	ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN AVSEC SAI.....	48
11.3	ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD OPERACIONAL SMS SAI.....	49
11.4	ENTRENAMIENTO EN FACTORES HUMANOS SAI	50
11.5	ENTRENAMIENTO ESPECIFICO PARA PERSONAL CON TAREAS DE SMS	51
11.6	ENTRENAMIENTO INICIAL /RECURRENTE INSPECTOR DE OPERACIONES	52
11.7	ENTRENAMIENTO EN MERCANCÍAS PELIGROSAS.....	54
11.8	ENTRENAMIENTO EN BRS DISPOSITIVO MANUAL	55
11.9	ENTRENAMIENTO EN RIESGO QUÍMICO	57
11.10	ENTRENAMIENTO AIREADORES.....	60
11.11	ENTRENAMIENTO MANEJO DE PUENTES DE ABORDAJE.....	61
11.12	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN PARA PASAJEROS EN VIAJE INTERNACIONAL	62
11.13	ENTRENAMIENTO CURSOS CORPORATIVOS SAI.....	63
11.14	ENTRENAMIENTO AGENTE DE OPERACIONES TERRESTRES BOG.....	64

11.15	ENTRENAMIENTO INICIAL CONDUCTOR BOG	73
11.16	ENTRENAMIENTO INICIAL OPERADOR DE EQUIPOS BOG	77
11.17	ENTRENAMIENTO INICIAL SUPERVISOR DE OPERACIONES TERRESTRES BOG	83
11.18	ENTRENAMIENTO INICIAL OPERADOR I BASES COLOMBIA.....	91
11.19	ENTRENAMIENTO INICIAL OPERADOR II BASES COL	97
11.20	ENTRENAMIENTO INICIAL SUPERVISOR DE VUELO BASES COLOMBIA.....	104
11.21	ENTRENAMIENTO INICIAL AGENTE OPERACIONES (VUELO)	108
11.22	ENTRENAMIENTO INICIAL AGENTE DE SERVICIOS ESPECIALES	108
11.23	ENTRENAMIENTO INICIAL DE AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO	112
11.24	ENTRENAMIENTO RECURRENTE AOT BOG Y OPERADOR I COL.....	115
11.25	ENTRENAMIENTO RECURRENTE CONDUCTOR BOG/OPERADOR II COL	122
11.26	ENTRENAMIENTO RECURRENTE OPERADOR EQUIPOS BOG / OPERADOR II COL	126
11.27	ENTRENAMIENTO RECURRENTE SUPERVISOR RAMPA BOG Y COL	131
11.28	ENTRENAMIENTO RECURRENTE AGENTE SERVICIOS ESPECIALES.....	136
11.29	ENTRENAMIENTO RECURRENTE AGENTE SERVICIO AL CLIENTE	139
12	ANEXOS.....	142

1 INTRODUCCIÓN

1.1 GENERALIDADES

Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS., es una empresa colombiana con amplia experiencia en la atención de pasajeros y prestación de Servicios de Escala en Aeropuerto (Handling) en el mercado colombiano.

Para garantizar la seguridad, la calidad y el impacto sobre el medio ambiente, la empresa garantiza que todo el personal que participa en las actividades de atención y prestación de servicios de escala en aeropuerto tenga las competencias y conocimiento de los criterios de responsabilidad para desempeñarse en forma segura, cumplir con los requisitos legales como del cliente y controlar los impactos potenciales sobre el medio ambiente. La organización se encarga de diseñar sus programas de entrenamiento con base a la educación, formación o experiencia, requeridos por el perfil del cargo a desempeñar.

1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL

Todo el personal propio o subcontratado relacionado con las áreas de servicio al pasajero, operaciones en plataforma, servicios especiales o despacho de aeronaves, deben cumplir con las instrucciones establecidas en el sistema de entrenamiento establecido por SAI SAS., además de las leyes, regulaciones y procedimientos del Estado en el que se realicen las operaciones y que tengan relación con el desempeño de sus obligaciones, con el fin de garantizar la competencia y la calificación del personal que participa en las actividades de prestación de servicios de escala y atención a pasajeros en aeropuerto.

1.3 ALCANCE DEL MANUAL

Este programa contiene el pensum de los entrenamientos que deben recibir los colaboradores propios o subcontratados en tierra, relacionados con las áreas de servicio al pasajero, operaciones en plataforma, servicios especiales, [puentes de embarque](#), [taller de mantenimiento](#) o despacho de aeronaves.

1.4 USO DEL MANUAL

Este documento es propiedad de Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS e intransferible a cualquier título sin autorización previa de la Dirección de Talento Humano de SAI SAS por medio de la Coordinación de Entrenamientos y quienes se reservan los derechos de autor. La reproducción de este o entrega a terceros sin autorización, está prohibida.

Las solicitudes de copias de revisiones, así como cualquier corrección, aclaración sobre el programa y su contenido pueden ser dirigidas a la Dirección de Talento Humano de SAI SAS por medio de la Coordinación de Entrenamientos o a las áreas involucradas en el proceso de revisión y actualización de este documento.

Los beneficiarios de este programa deben estar familiarizados con su contenido.

1.5 VIGENCIA DEL MANUAL

Los módulos de formación inicial, de especialización y recurrente, se realizarán a todo el personal que los requiere, de acuerdo con el plan de capacitación diseñado para cada cargo. Cada módulo estará vigente hasta cuando sea actualizado por necesidades específicas de formación en las áreas de servicio al pasajero y servicios de escala en aeropuerto.

Este manual perderá vigencia cuando sea publicada una nueva revisión.

1.6 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La organización identifica las necesidades de formación asociadas con sus riesgos, suministra formación y evalúa su eficacia. de acuerdo con los hallazgos de las auditorias o informes de seguridad operacional, con el fin de garantizar que la información y procedimientos detallados en este documento se encuentren actualizados y acorde a los cambios operacionales.

Los programas de formación que requieran de autorización por parte de la autoridad civil aeronáutica se impartirán únicamente cuando sean aprobados por la entidad gubernamental de acuerdo con sus especificaciones y cumplimiento de las regulaciones.

El manual de entrenamiento se revisará y actualizará mínimo cada 36 meses y su periodicidad podrá ser modificada de acuerdo con las solicitudes recibidas por parte de la línea aérea cliente o a las modificaciones generadas en el

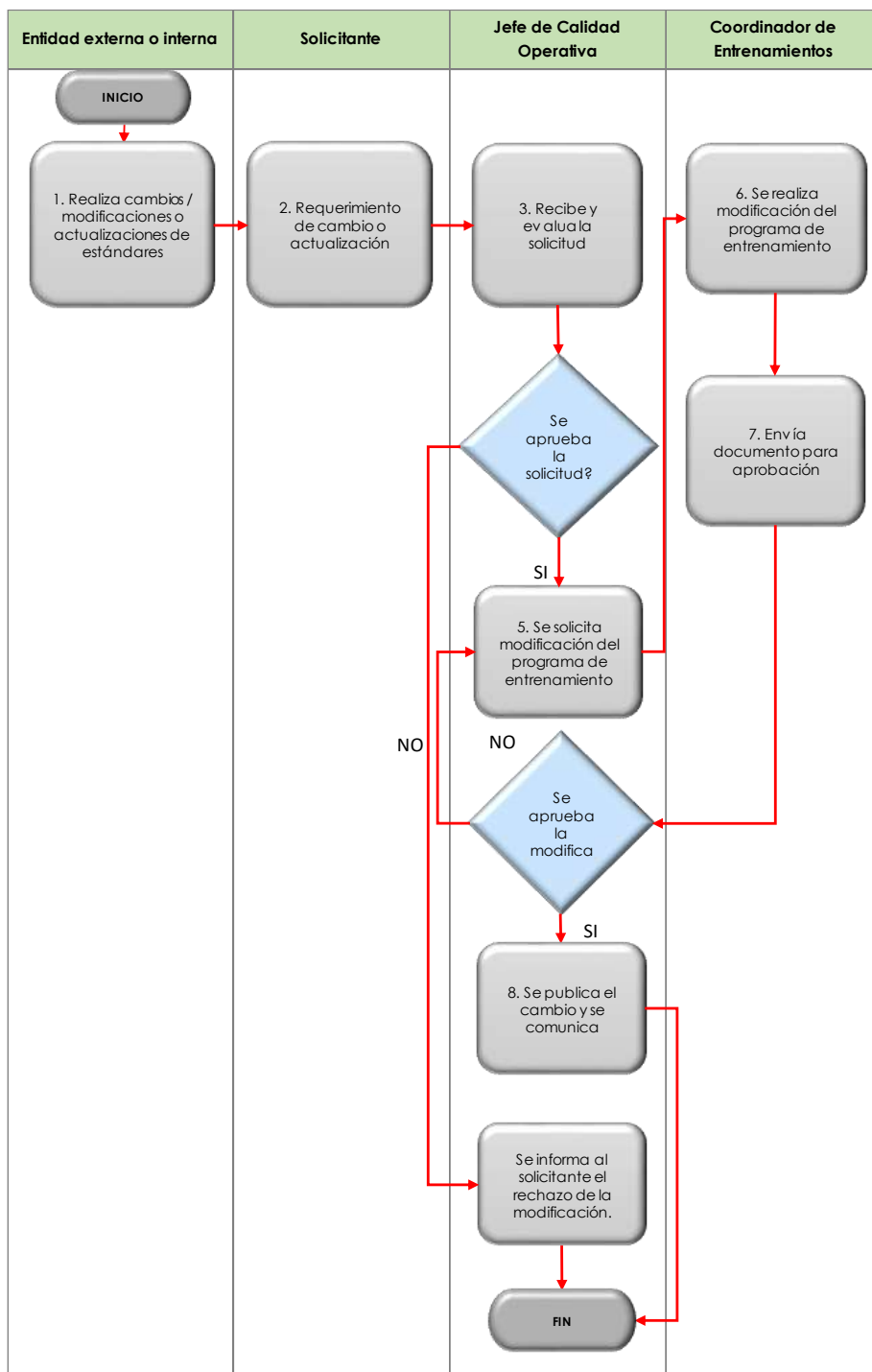
entorno que afecten el área.

Teniendo en cuenta las necesidades del cliente y de acuerdo con los cambios efectuados a nivel interno en la compañía y en este documento, la Coordinación de Entrenamientos junto con los instructores, se reunirán al menos cada doce (12) meses o antes si es necesario, para estudiar los cambios y/o modificaciones al material utilizado en los entrenamientos.

Se guardarán los últimos dos registros de esta revisión.

ESPACIO DEJADO EN BLANCO INTENCIONALMENTE

Flujograma de Revisión y Actualización de Manual



1.7 IDENTIFICACIÓN DE REVISIONES

Cuando la fuente del texto está en color azul, el usuario podrá identificar el nuevo material y/o el material corregido. Todos los cambios realizados deben estar descritos en la hoja de registros de revisiones.

ESPACIO DEJADO EN BLANCO INTENCIONALMENTE

2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ASSESSMENT:** Proceso de selección. En Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS se utilizará para predecir conductas de los postulantes al Rol de Instructor.
- **CAPACITACIÓN:** Proceso que desarrolla y provee conocimientos, habilidades y conductas para alcanzar los requerimientos para la prestación de servicios a escala en aeropuerto.
- **CERTIFICACIÓN:** Habilitación que faculta a una persona para impartir determinados entrenamientos.
- **COMPETENCIA:** Adecuada aplicación de conocimientos, habilidades y conductas, para encontrar soluciones prácticas en el desempeño de una función productiva y en la prestación de un servicio.
- **ENTRENAMIENTO SINCRÓNICO:** Sucede al mismo tiempo, puede ser con instructor en forma presencial en el mismo espacio físico o por medio de aula virtual
- **ENTRENAMIENTO ASINCRÓNICO:** No sucede al mismo tiempo, el alumno dispone de su tiempo y organización para estudiar.
- **FORMACIÓN:** La enseñanza de un nuevo proceso o cuando alguno de estos procesos cambia.
- **INSTRUCTOR DE TEMAS REQUERIDOS POR LA AUTORIDAD:** Persona que ha sido certificada por el responsable de un manual operativo exigido por la autoridad aeronáutica, para impartir los temas relacionados en dicho manual al personal que ejerce funciones en áreas de tierra.
- **INSTRUCTOR TÉCNICO:** Persona que ha sido certificada para impartir

entrenamientos técnicos definidos en los manuales operativos, al personal que ejerce funciones en áreas de tierra.

- **OJT:** On the Job Training, formación en el puesto de trabajo.
- **RECURRENTE:** Temas o procesos que deben ser repetitivos en tiempos especificados.
- **RE-ENTRENAMIENTO:** La repetición de la formación para verificar la comprensión de esta, iniciando después de un error en el procedimiento causando un incidente o accidente.
- **REVISIÓN:** Revisión del material de capacitación de acuerdo con las funciones de los funcionarios.
- **VALORACIÓN:** Un sistema estructurado para garantizar la continua competencia de la persona en relación con sus funciones.

3 POLÍTICA DE ENTRENAMIENTO

Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS., garantiza que todo el personal que trabaja en la compañía y que por su posición en la misma pueda afectar la seguridad operacional y física conoce sus funciones, responsabilidades, tiene la competencia, formación y experiencia requerida por el perfil de su cargo, antes de ingresar a desempeñar cualquier actividad en la prestación de servicios de escala y atención de pasajeros en aeropuerto y es entrenado recurrentemente, con el propósito de mantenerse actualizado en las actividades desempeñadas, demostrado su capacidad para desempeñar sus funciones particulares y conociendo sus responsabilidades y deberes para con los clientes o entidades a las cuales se les presta servicio.

Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS permitirá que los clientes o entidades a las cuales se les presta servicio auditen el sistema de entrenamientos cuando lo requieran y proporcionará en un tiempo razonable todos los documentos y requisitos solicitados.

4 ENTRENAMIENTO CORPORATIVO

Aplica para el personal administrativo y operativo, propio o subcontratado de Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS. El personal operativo debe tomar los siguientes entrenamientos antes de ser contratados y su contenido deberá estar dentro del cronograma de entrenamiento inicial.

El personal administrativo deberá tomar los entrenamientos dentro de los tres primeros meses posteriores a la firma de su contrato o previa programación en acuerdo con el jefe de su área.

4.1 INDUCCIÓN A LA COMPAÑÍA

En este entrenamiento se proporciona información sobre los objetivos, misión, visión, valores con los cuales se rige Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS, así como los servicios que presta, ciudades donde opera y generalidades de las aerolíneas que atiende.

4.2 SEGURIDAD OPERACIONAL

Entrenar al personal y de acuerdo con el perfil de su cargo, en la identificación de riesgos y peligros a nivel operacional generando así la cultura de reporte de RACI.

4.3 SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

Garantizar que el personal operativo recibe entrenamiento con el fin de darle a conocer los procedimientos de seguridad utilizados en prevención de actos de interferencia ilícita, seguridad de las aeronaves, del equipaje, entre otros.

4.4 CONTENIDO DEL ENTRENAMIENTO

- La Coordinación de Entrenamientos es responsable de verificar que el material de entrenamiento cumpla con los estándares establecidos por cada una de las Aerolíneas Cliente, para las áreas de servicio al pasajero, servicios especiales, [puentes de embarque](#), operaciones en plataforma y despacho de aeronaves.
- Para que un entrenamiento sea válido debe cumplir con carga horaria, instructor habilitado, pensum y cantidad de participantes permitidos según cada aerolínea cliente. En el caso de ser entrenamiento impartido por medio de clase/aula virtual, debe cumplir con el pénsum, cantidad de estudiantes y material aprobado por Calidad Operacional SAI y las aerolíneas cliente.
- La formación teórica se llevará a cabo por parte del Instructor (presencial o por medio de aula virtual) el cual tiene las habilidades necesarias

para dar a conocer de una forma efectiva la capacitación, y competencias (conocimientos, habilidades y experiencia) en los temas que se indican.

- A raíz del desarrollo de la virtualización se generan dos ambientes para el entrenamiento del personal propio o tercerizado en SAI:

- Entrenamiento virtual:

Plataforma en la cual se elaboran, crean lecciones y contenidos de cada curso, previamente validados por los representantes de cada área (servicio al pasajero, servicios especiales, [puentes de embarque](#), operaciones terrestres, despacho de aeronaves, calidad operativa) con el fin de garantizar que se incluyan todos los temas, procesos y procedimientos aplicados en la ejecución de funciones de los empleados de cada área, facilitando la comprensión, entendimiento y asimilación de los contenidos.

Las lecciones se desarrollan bajo la modalidad virtual, con base a lecturas, videos y documentos adjuntos que permitan un mayor entendimiento de los contenidos de cada módulo.

Los alumnos no tendrán un horario específico, es decir, los estudiantes podrán desarrollar las actividades en horario flexible de acuerdo con su disponibilidad de tiempo, teniendo en cuenta las fechas estipuladas de inicio y finalización de estas, los cuales deben ser especificadas en el correo de bienvenida a SAI y/o en el inicio de cada lección en el entrenamiento virtual.

En el entrenamiento virtual el alumno no cuenta con un instructor o tutor direccionando la clase. Por lo cual la comunicación debe realizarse por medio del correo entrenamientosai@saitlm.com.co u otros medios indicados por el instructor previamente.

Estos módulos aplican para entrenamientos avalados por la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil dentro del presente manual.

- Aulas virtuales:

Con la autorización de la UAEAC, se utiliza esta modalidad para todo entrenamiento que se debe realizar en forma presencial y en los casos donde por motivos de salubridad, distanciamiento o acceso a recintos que no cumplan con los lineamientos de bioseguridad no sea posible realizar el curso en forma presencial; [o en otro caso cuando el número de participantes a entrenar por base, sea igual o menor a 6 personas, para lo cual se programará el aula virtual uniendo participantes de varias ciudades para ver el mismo tema o curso.](#)

El contenido del entrenamiento debe registrarse al pensum del entrenamiento

presencial previamente avalado por las áreas/aerolíneas correspondientes.

Estas aulas virtuales aplican sin excepción para los cursos de nuevo ingreso cuyo contenido implica la razón de ser del área a la cual se dirige el nuevo empleado.

- Las habilidades prácticas se desarrollarán en el puesto de trabajo con acompañamiento, ya sea por parte del instructor que impartió la capacitación teórica o por personal con experiencia (mínimo un año) en el área operativa de prestación de servicios de escala en aeropuerto y/o atención de pasajeros.
- Los cambios en los procesos o equipos se comunicarán al personal respectivo y la información adicional se emitirá mediante boletines informativos. Posteriormente, serán incluidos dentro del entrenamiento, según el flujo de revisión y actualización del manual.
- SAI por medio de su plataforma eLearning, divulgará los cambios en los procesos y realizará evaluación para evidenciar que los mismos fueron estudiados y asumidos por el personal.

Los entrenamientos y aulas virtuales se realizarán de acuerdo con la siguiente secuencia:

1. En primera instancia se inscribirá a los alumnos al entrenamiento virtual hasta obtener 100% de su desarrollo.
2. Se dará inicio al entrenamiento presencial/aula virtual.
3. Se culminará con la práctica in situ.

4.5 ENTRENAMIENTO INICIAL Y ESPECIALIZADO

El entrenamiento inicial aplica para todas las personas que ingresan a realizar funciones al área operativa de la compañía (servicio al pasajero, servicios especiales, **puentes de embarque**, operaciones en plataforma y despacho de aeronaves).

Ninguna persona que ingrese a realizar funciones operativas podrá ejercer funciones sin haber asistido al 100% del entrenamiento.

Cuando se realice un cambio de cargo, es requisito indispensable que el funcionario promovido, haya realizado los entrenamientos específicos (de

acuerdo con la matriz de entrenamiento) que lo acreditan con la competencia para el desarrollo y ejecución de las nuevas funciones, cumpliendo con:

- Tener al día el 100% de sus entrenamientos virtuales
- Aprobar evaluación teórica presencial/aula virtual.
- Aprobar la evaluación de los cursos/aulas virtuales.
- Aprobar Práctica con Instructor.
- Aprobar Práctica con Padrino.
- Aprobar OJT.

En caso de no aprobarlo, se realizará un segundo OJT. Si no es aprobado el funcionario no continúa en el proceso para ejercer el cargo al cual se está presentando.

Período de prueba: este proceso aplica para el personal de BOG y tiene como prerequisite aprobar el OJT, **el período de prueba** inicia al siguiente día de ser realizado el mismo y tiene una duración de tres meses. **Este período se puede correr en días si la persona presenta incapacidad o solicita vacaciones.**

La evaluación de desempeño la realiza el jefe inmediato. En caso de no aprobarla, el funcionario no queda habilitado para ejercer el cargo al cual se está presentando. **Es responsabilidad del jefe inmediato el informar y retroalimentar al funcionario en los aspectos por los cuales no aprueba la evaluación de desempeño e igualmente informarle que retorna a su cargo original. Así mismo, avisar al área de planeación y al área de entrenamientos para realizar los respectivos procesos.**

Para garantizar la competencia del personal en la realización de funciones especializadas, es necesario que exista un entrenamiento específico en las labores a desempeñar; culminado el entrenamiento la Coordinación de Entrenamientos, habilitará al personal para el desempeño de estas funciones.

El funcionario que se encuentre inactivo de su cargo deberá recibir nuevamente el Entrenamiento inicial/actualización para agente de operaciones terrestres (AOT), servicio al pasajero, servicios especiales, puentes de embarque, despacho, en los temas técnicos o la teoría del curso de su especialidad y al aprobarlo se certificará con un OJT. En los temas requeridos por la autoridad solo si se han vencido, de lo contrario se respetan las fechas de sus iniciales o recurrentes vigentes:

Período de ausencia	Entrenamiento o actualización que aplica
Hasta 3 meses	Se deben informar las actualizaciones o cambios en los procesos, que se hayan generado durante su ausencia, ya sean en temas organizacionales, de infraestructura, procesos, procedimientos. Se debe evidenciar control de lectura y si es posible ser evaluado.
Entre 3 y 6 meses	Se deben informar las actualizaciones o cambios en los procesos, que se hayan generado durante su ausencia, ya sean en temas organizacionales, de infraestructura, procesos, procedimientos. Se debe evidenciar control de lectura y si es posible ser evaluado. Adicional, se debe realizar un OJT.
Mayor a 6 meses	Debe tomar entrenamiento inicial + OJT. Los entrenamientos referentes a MMP, AVSEC, SMS, FFHH, solo se tomarán como iniciales si se han vencido, de lo contrario se respetan las fechas de sus iniciales o recurrentes vigentes.

El área de Control Planta y Compensación junto con el área de Programación de Turnos/Jefe de base, informarán a la coordinación de entrenamientos el reingreso del funcionario, a fin de programar su actualización antes de programarlo en la operación.

Al finalizar la actualización, aprobar los módulos correspondientes según su especialidad y el OJT, la Coordinación de Entrenamientos actualizará el control de entrenamientos e informará a Programación de Turnos para que el funcionario sea programado en la operación.

En caso de creación de nuevas áreas de trabajo o roles necesarios para cumplir con la operación o con nuevos clientes, el área comercial, gerente o responsable del proyecto informarán a la Coordinación de entrenamientos, a fin de coordinar con el área de calidad los entrenamientos que apliquen y correspondan.

4.6 ENTRENAMIENTO RECURRENTE

El entrenamiento recurrente corporativo se realizará máximo cada 36 meses contados a partir del mes en que se realizó el entrenamiento inicial del personal, así como el entrenamiento especializado. Posterior a la parte teórica impartida por medio de la plataforma eLearning adquirida por la compañía, se realizará un OJT recurrente.

El entrenamiento recurrente en mercancías peligrosas, seguridad operacional y seguridad de la aviación se debe realizar máximo 24 meses después de haber recibido el entrenamiento inicial.

El entrenamiento recurrente puede variar según la exigencia de cada

aerolínea cliente.

Período de elegibilidad. Tres (3) meses calendario, meses calendario anteriores al mes de entrenamiento donde el entrenamiento recurrente virtual/presencial, puede ser inscrito o programado 90 días antes del vencimiento para evitar caducidad en los mismos. (RAC 135)

4.7 RE-ENTRENAMIENTOS

De acuerdo con el seguimiento del desempeño laboral y análisis de seguridad operacional, el personal que demuestre deficiencias en el desempeño de sus funciones recibirá un entrenamiento adicional y específico dirigido a reforzar sus falencias identificadas.

Este entrenamiento se realizará en el sitio de trabajo, **el tiempo específico depende de los temas a reforzar al funcionario**, será acompañado por un instructor, superior o por personal con experiencia (mínimo un año).

El funcionario debe recibir una retroalimentación por parte del jefe inmediato para corregir conductas inseguras.

Al finalizar se aplicará un OJT para evidenciar lo aprendido y evidenciar que en la práctica el funcionario corrigió las conductas inseguras identificadas.

4.8 FAMILIARIZACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

El personal de servicio al pasajero, servicios especiales, **puentes de embarque**, operaciones terrestres y load control (peso y balance/Despacho), recibirán entrenamiento en el puesto de trabajo.

La familiarización en el puesto de trabajo (inducción práctica) no necesariamente debe ser desarrollado por el personal de instructores; este entrenamiento será realizado por parte del jefe de aeropuerto, jefe de operaciones, coordinador o supervisor (o a quienes estos designen, cuya experiencia en el puesto de trabajo en que se va a familiarizar al nuevo trabajador sea mayor a 1 año).

Para el área de operaciones en rampa, servicio al pasajero y servicios especiales tendrá una duración de tres días calendario. **Para el área de puentes de embarque tendrá una duración de cinco días calendario.**

A continuación, se relaciona la generalidad de los cursos teóricos que aplican para cada área. Capacitación propia del proveedor de prestación de servicios y capacitación requerida por la autoridad aeronáutica. El funcionario

debe tener la certificación en el 100% de los cursos que le aplican para poder ejercer su función. Aparte, capacitación específica (diferencias), requerida por cada aerolínea cliente (depende de la aerolínea).

CURSO QUE APLICA BOGOTÁ	HORAS					PUBLICO OBJETIVO										
	Inicial teórica	Modalidad	Recurrente teórico	Frecuenci a	Modalida d	AO T	CON D	OP.EQ P	SO D	Almac e n	T.EQUIPOS / Tiro	CG O	SVC PAX	SVC WCH	PTES EMB	DS P
Inducción SAI	1	virtual	NA	NA	virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguridad y Salud en el trabajo SAI	1	virtual	1	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión Ambiental SAI	2	virtual	2	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Plan estratégico de Seguridad Vial SAI	0,5	virtual	0,5	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Riesgo Químico	3	virtual	3	2 años	virtual	I&P	NA	Q&P	NA	X	X	NA	NA	X	X	NA
Factores Humanos SAI	1,5	virtual	1,5	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguridad de la Aviación*	2	virtual/aula virtual	2	2 años	virtual	X	X	X	X	NA	X	X	X	X	X	X
Seguridad Operacional	2	virtual	2	2 años	virtual	X	X	X	X	NA	X	X	X	X	X	X
Mercancías Peligrosas	8	presencial/aula virtual	4	2 años	virtual	X	X	X	X	NA	NA	X	X	X	X	X
Operaciones Terrestres SAI	46	presencial/aula virtual	3	2 años	virtual	X	X	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Servicio al Pasajero SAI	8	presencial/aula virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	X	NA
Servicios Especiales SAI	8	presencial/aula virtual	2	1 año	virtual	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	X	X	NA
Generalidades de Despacho	2	virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X
Conductor	16	presencial/aula virtual	2	2 años	virtual	NA	X	X	X	NA	X	X	NA	NA	NA	NA
Operador Equipos	16	presencial/aula virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Supervisor OPT	88	presencial/aula virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manejo Silla de Ruedas SAI	8	virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	X	X	NA

*La intensidad horaria puede varias según la aerolínea cliente en cada base donde opera SAI. Intensidad mínima 2 horas AVSEC SAI

CURSO QUE APLICA COLOMBIA	HORAS				Modalidad	PUBLICO OBJETIVO						
	Inicial teórica	Modalidad	Recurrente teórico	Frecuencia		OPER I	OPER II	SO D	T. EQUIPOS	SVC PAX	SVC WCH	AO D
Inducción SAI	1	virtual	NA	NA	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Seguridad y Salud en el trabajo SAI	1	virtual	1	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Gestión Ambiental SAI	2	virtual	2	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Plan estratégico de Seguridad Vial SAI	0,5	virtual	0,5	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Riesgo Químico	3	virtual	3	2 años	virtual	X	X	NA	X	X	X	NA
Factores Humanos SAI	1,5	virtual	1,5	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Seguridad de la Aviación*	2	virtual/aula virtual	2	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Seguridad Operacional	2	virtual	2	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Mercancías Peligrosas	8	presencial/aula virtual	4	2 años	virtual	X	X	X	X	X	X	X
Operaciones Terrestres SAI	32	presencial/aula virtual	3	2 años	virtual	X	X	X	X	NA	NA	NA
Servicio al Pasajero SAI	8	presencial/aula virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA
Servicios Especiales SAI	2	virtual	2	1 año	virtual	X	NA	X	NA	X	X	NA
Generalidades de Despacho	2	virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X
Conductor	24	presencial/aula virtual	4	2 años	virtual	NA	X	X	X	NA	NA	NA
Operador Equipos												
Supervisor OPT	24	presencial/aula virtual	2	2 años	virtual	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA

*La intensidad horaria puede variar según la aerolínea cliente en cada base donde opera SAI. Intensidad mínima 2 horas AVSEC SAI

La intensidad horaria que aplique a los entrenamientos virtuales debe ser especificada en la introducción de cada lección y debe ser acorde al análisis realizado por las áreas que aportaron a la construcción del entrenamiento a fin de garantizar que en ese tiempo el alumno, lee, entiende, toma nota, visualiza videos y descarga los documentos necesarios para la comprensión y asimilación del contenido de cada curso.

5 CERTIFICACIÓN DEL ENTRENAMIENTO

Los requisitos para certificar el entrenamiento del personal son los siguientes:

- Asistencia y participación al 100% de los módulos que conforman el programa de entrenamiento.
- Examen de suficiencia aprobado.
- En el caso que aplique, evaluación práctica con instructor, aprobada.

Se emitirán los siguientes certificados [de los cursos propios de SAI](#):

- De curso inicial para personal de operaciones en rampa, con el fin de presentar ante autoridad / Aerolíneas clientes y evidenciar que tomaron entrenamiento de señaleros. Posterior el jefe de base debe colocar el sticker avalado por la autoridad, en el carné corporativo de SAI. este será el indicativo para que la persona ejerza función de señalero.
- De curso inicial como conductor/[operador de equipos/supervisor](#) de operaciones en rampa, con el fin de radicar ante la autoridad /Aerolíneas cliente que lo requieran y obtener la licencia que lo acredite para ejercer su función dentro del aeropuerto
- [De curso inicial y recurrente de servicio al pasajero, servicios especiales \(BOG\), AVSEC SAI, SST, ambiental y PESV SAI, Factores Humanos SAI.](#)
- [En caso de que alguna autoridad requiera certificado específico de algún otro curso eLearning SAI, se emitirá a solicitud.](#)

Cualquier otro certificado que requiera la autoridad colombiana, en reemplazo de las hojas de asistencia al curso y sus notas.

El archivo con los diferentes certificados emitidos estará en forma electrónica en la aplicación web que la empresa utilice, administrados por la Coordinación de Entrenamientos.

No es necesario que la persona asistente a la capacitación y el instructor firmen el certificado, basta con la firma de la Coordinación de Entrenamientos o persona designada por esta, para que tenga validez el certificado.

Por los demás entrenamientos no se generarán certificados, son válidas las hojas de asistencia a los mismos, completamente diligenciadas y validadas por el Instructor.

Las evidencias y certificados de entrenamiento de Mercancías Peligrosas, proporcionadas por el Centro de Instrucción, serán archivadas en forma electrónica en la aplicación web acordada para tal fin.

5.1 REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA RAC 91- SEÑALES

5.1.1 CERTIFICACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al lineamiento establecido por la autoridad, el área de entrenamiento una vez sea impartida y aprobada la instrucción de señales, expedirá a cada participante una certificación o constancia, indicando:

1. Nombre de la organización.
2. Nombres, apellidos completos y número de documento de identidad del aspirante.
3. Constancia o declaración de que el aspirante recibió satisfactoriamente el entrenamiento teórico y práctico.
4. Lugar y fecha de inicio y terminación, con la intensidad horaria total.
5. Firma de la persona responsable de la instrucción.

5.1.2 AUTORIZACIÓN

El área de operaciones terrestres una vez finalizado el proceso de entrenamiento autorizará al personal para la realización de señales por medio de un sticker, el cual debe portar en su carné corporativo. El sticker contendrá:

1. Nombre de la compañía.
2. Indicación de que la persona mencionada ha sido autorizada para guiar el movimiento terrestre de aeronaves mediante señales manuales.
3. Aeropuerto donde está autorizado a actuar como señalero.
4. Fecha de expedición.
5. Firma responsable, que deberá ser de una persona responsable de la operación.

Nota: El carné corporativo deberá contener la demás información solicitada en la norma, es decir: nombres y apellidos completos del señalero autorizado y su documento de identidad.

6 EVALUACIONES/CALIFICACIÓN

Las evaluaciones podrán realizarse de dos maneras:

- a) Por el instructor, quien cuenta con esta habilidad y experiencia en las funciones que evalúa. La formación se realizará con una combinación de conocimientos teóricos (información adecuada y suficiente y formación relacionada con el tema de entrenamiento), así como habilidades de formación práctica (en el puesto de trabajo), para verificar la comprensión y la capacidad de los funcionarios, en el conocimiento de los temas que fueron enseñados.
- b) Por medio de la plataforma eLearning corporativa y su sistema de calificación automática, basado en una parametrización previa.

Durante o al finalizar la capacitación se realizan evaluaciones orales, escritas y/o prácticas o una combinación de estas, la nota establecida de aprobación de cualquier entrenamiento está dada por lineamientos internos de SAI o según la aerolínea cliente (teniendo prioridad la más restrictiva). A nivel corporativo se establece:

- La nota mínima de aprobación es de 80% sobre 100% **ya sea en evaluaciones presenciales o virtuales.**

En caso de no aprobar el curso (inicial /recurrente):

La persona que no apruebe el curso y sus notas se encuentren entre un 60% y un 79% puede realizar nuevamente la habilitación. Sin embargo, si pierde dicha habilitación deberá esperar un mínimo de 6 meses para volver a presentarse a la compañía y aplicar para el mismo cargo. Posteriormente, debe realizar un nuevo entrenamiento y aprobar satisfactoriamente.

Para las personas que no aprueben el entrenamiento y sus notas se encuentren entre el 10% y el 59% debe esperar un mínimo de 6 meses para volver a presentarse a la compañía y aplicar para el mismo cargo, luego debe realizar de nuevo el entrenamiento y aprobar satisfactoriamente.

Para aquellos entrenamientos que no apliquen una base numérica, será suficiente la calificación: satisfactorio o no satisfactorio.

El personal (de nuevo ingreso) que no apruebe el curso, quedará excluido para realizar operaciones en el aeropuerto. No podrá ser contratado.

El personal antiguo que no apruebe el curso recurrente deberá ser

reprogramado lo más pronto posible. En caso de perder el entrenamiento por segunda vez, será remitido su caso al Gerente del área para realizar acercamientos, compromisos y/o toma de decisiones.

Es potestad del instructor que llevo a cabo la capacitación, realizar un nuevo examen al personal que realizó el curso inicial o recurrente y que no aprobó la nota mínima para su aprobación. Para realizar un nuevo examen el instructor deberá tener en cuenta el interés demostrado por el participante durante la ejecución de la capacitación, como también la puntualidad a la llegada y entrega de las actividades propuestas por el instructor en clase.

En los casos que el personal en entrenamiento se le dificulte leer o escribir, pero que, al realizársele preguntas sobre procedimientos y contenidos de la capacitación, conocen con certeza la forma y manera de ejecutarlos. Al momento de realizar la evaluación escrita, el instructor podrá solicitar la ayuda de uno de los funcionarios participantes, para que transcriba en la evaluación del funcionario que presenta dificultades de escritura las respuestas de acuerdo con lo expresado por él. En la situación que no pueda ayudar alguno de los participantes a realizar la transcripción, el instructor deberá realizar esta función.

En el caso de entrenamientos virtuales exigidos por la aerolínea cliente, es responsabilidad de esta: inscribir a los alumnos, generar los cursos que aplican e informar a la Coordinación de Entrenamientos si el funcionario aprobó o no la capacitación. Lo anterior, no es aplicable si la aerolínea proporciona a SAI SAS entrenamiento y acceso a la plataforma para la administración de su personal.

Al personal que le sean asignados entrenamientos virtuales por parte de la aerolínea cliente deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- Certificar los cursos en el tiempo establecido por la aerolínea cliente.

Notas:

En caso de acercarse la fecha de vencimiento para certificar los cursos, el funcionario recibirá un correo electrónico como recordatorio donde se le informará el plazo y una alerta indicando que su incumplimiento puede acarrear sanciones.

En caso de no cumplir con el entrenamiento, la Coordinación de Entrenamiento enviará correo al área de Relaciones Laborales dando a conocer la infracción del artículo 43 del Reglamento Interno de Trabajo SAI y de esta manera sean aplicadas las sanciones correspondientes.

6.1 REGISTROS DE CAPACITACIÓN

Culminado el entrenamiento, el instructor debe garantizar que el participante haya firmado y diligenciado en su totalidad los registros del entrenamiento.

En lo posible todos los registros de entrenamiento presencial deben ser diligenciados a imprenta y manualmente la firma de los alumnos, instructor, notas y observaciones adicionales. Se deben tener en cuenta las restricciones que aplica cada aerolínea cliente.

Los entrenamientos generados por aulas virtuales deben contar con:

- Grabación del entrenamiento
- Firma digital de las hojas de asistencia

Los tiempos de retención de los registros de capacitación estarán alineados de acuerdo con la tabla de retención de documentos emitida por el archivo general de la nación (Actualización TRD - junio 2016 -Decreto 2126 de 2012 - Resolución 469 de 2013) la cual establece 8 años de retención de registros.

Es deber del instructor archivar el original de cada uno de los entrenamientos que imparte (asistencias y notas) en forma organizada en un propio AZ.

Se invalida un registro de entrenamiento si este cuenta con tachones o enmendaduras.

Todos los registros que se generen de cada módulo de entrenamiento deben ser archivados en original por el instructor que impartió el entrenamiento presencial y adicional, archivados en forma electrónica en el alojamiento web definido por la compañía.

Los registros de aulas y entrenamientos virtuales quedan **archivados** en la plataforma adquirida por la compañía.

En caso de correcciones, éstas son permitidas siempre y cuando no alteren los términos en que el entrenamiento fue impartido.

Las correcciones podrán efectuarse agregando información pertinente o bien pasando una línea horizontal sobre el texto a anular y escribiendo la corrección. En ambos casos el instructor debe escribir sus iniciales al lado de la modificación. Se podrá proceder de forma diferente si la aerolínea cliente facilita el formato de registro de entrenamientos y menciona otros aspectos o indicaciones contrarias a las que se han detallada anteriormente.

Si la corrección afecta notablemente el registro de asistencia, este debe ser emitido nuevamente

El instructor deberá registrar en la hoja de asistencia, novedades que impliquen comportamientos o actitudes negativas de los alumnos incluso cuando deban ser retirados de la operación

Las evaluaciones realizadas en forma presencial serán escaneadas, luego de asegurar su archivo en la página web designada por la compañía, el documento físico será destruido. Las evaluaciones realizadas en forma virtual quedan registradas en la plataforma adquirida por la compañía.

7 CONTROL DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

Para verificar el control de los entrenamientos realizados por parte del personal de la base, se accederá a la base de datos alojada en la página web que la compañía utilice, en caso de una auditoría el Jefe de Aeropuerto mostrará esta base de datos, en conjunto con el o los documentos de capacitación físicos o digitalizados y relacionados en el numeral de Certificación del Entrenamiento.

Hasta tanto la empresa consolide un sistema electrónico para administrar los vencimientos de los entrenamientos impartidos al personal, se llevará en excel con las fórmulas específicas para alertar las fechas de vencimiento. Estos cuadros deben ser actualizados por la Coordinación de Entrenamientos en conjunto con el área de Administración de Planta de TH y los jefes o encargados de cada base, con los ingresos, retiros y capacitaciones impartidas, [al día hábil 05 de cada mes](#).

Teniendo en cuenta el resultado de la actualización de los cuadros de control de entrenamiento, se solicitará al área de planeación la programación o se coordinará con el jefe o encargado de cada base, los alumnos que deben asistir a entrenamientos en el siguiente mes.

Debido a la cantidad de personas entrenadas por la compañía, no se archivará carpeta de entrenamientos física por cada uno de los empleados, todo será archivado en forma electrónica en la página web que la compañía utilice y por cada uno de los módulos de entrenamiento vs el cuadro mensual de control de entrenamientos de cada base. Adicional, estará en físico el archivo de cada uno de los instructores y finalmente cada jefe o encargado de base debe tener respaldo de estos archivos electrónicos en el computador asignado por la empresa.

Los registros de los entrenamientos virtuales, las grabaciones y evaluaciones de las aulas virtuales se podrán visualizar en la plataforma adquirida por la compañía.

8 DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA ELABORACIÓN Y REALIZACIÓN DEL ENTRENAMIENTO

El material de referencia que se utilizará para elaborar y realizar el entrenamiento es:

- Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).
- Normatividad legal colombiana vigente.
- Manual de Operaciones SAI SAS.
- Manual de Seguridad y Salud Ocupacional SAI SAS.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento de Higiene y Seguridad industrial.
- Manual General de Mantenimiento SAI SAS.
- Manual de Operaciones Líneas Aéreas Clientes.
- Planes Operativos de los Aeropuertos.
- Manual SMS OACI.
- Airport Ground Handling Manual IATA.
- Manual de Mercancías Peligrosas IATA.
- Otros documentos técnicos.

8.1 SELECCIÓN CENTROS DE INSTRUCCIÓN EN MERCANCÍAS PELIGROSAS

La Dirección de Talento Humano debe asegurar que los centros de entrenamiento o capacitación sobre mercancías peligrosas cumplan con los siguientes requisitos antes de formalizar la prestación de servicios de entrenamiento en esta materia con dicho centro:

- Resolución de funcionamiento emitido por la aeronáutica civil como centro de instrucción.
- Programas de entrenamiento aprobados por la aeronáutica civil.
- Copia de las licencias de los instructores para verificar la vigencia de estos.
- Certificación de las competencias de los instructores para dictar los entrenamientos.

Es responsabilidad de la coordinación de entrenamientos, garantizar que los centros de instrucción que presten servicios de entrenamiento o capacitación sobre mercancías peligrosas cumplan con lo estipulado en los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC175, transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea), el cual refiere a que los programas de entrenamiento impartidos por las respectivas escuelas sobre mercancías peligrosas deberán ser enviados para su respectiva aprobación por dicha entidad. Por lo tanto, cada **veinticuatro (24) meses**, la coordinación de entrenamientos, debe solicitar mediante comunicación escrita a la escuela o centro de entrenamiento copia del programa de instrucción sobre mercancías peligrosas aprobado por la aeronáutica civil y validar su vigencia.

En el caso de que el programa no se encuentre vigente, la Dirección de Talento Humano, procederá a culminar de manera inmediata la capacitación que se esté llevando a cabo o cancelar las capacitaciones programadas con dicho centro de instrucción.

La Dirección de Talento Humano, debe informar en un plazo no mayor a 3 días hábiles mediante comunicación escrita a la aeronáutica civil sobre este evento.

Para garantizar que el instructor de mercancías peligrosas de la escuela o centro de instrucción, cuente con las competencias necesarias para impartir dicho entrenamiento, la coordinación de entrenamiento solicitará cada 12 meses al director o ejecutivo responsable de la escuela o centro de entrenamiento, mediante comunicación formal (escrita), copia de los registros de entrenamiento que evidencien que el instructor ha dictado al menos sesenta (60) horas de clases o haber realizado entrenamiento recurrente en

mercancías peligrosas por un centro de instrucción aprobado por la autoridad aeronáutica civil durante los últimos 24 meses; y copia vigente de la licencia básica que lo soporta como instructor otorgada por la aeronáutica civil, garantizando así el cumplimiento del capítulo 2, numeral 2.6.6.6. (condiciones para poder ejercer las atribuciones de la licencia) del reglamento aeronáutico colombiano.

Estos registros deben ser archivados por la coordinación de entrenamiento y mantenidos por un periodo no inferior a 24 meses.

Cada año la coordinación de entrenamiento, deberá realizar una evaluación al centro de entrenamiento en mercancías peligrosas, tomando como criterio los resultados de las evaluaciones aplicadas a los instructores durante los meses anteriores.

El resultado de esta evaluación definirá la permanencia o cambio del centro de instrucción.

9 INSTRUCTOR

Todo entrenamiento inicial de nuevo ingreso debe ser impartido por un instructor debidamente autorizado en temas técnicos y/o requeridos por la autoridad y con sus certificaciones vigentes.

La hora de clase definida para impartir los entrenamientos es de 60 minutos o según cada aerolínea cliente lo estipule.

Un instructor no podrá impartir entrenamiento por más de 8 horas por día ya sea en forma presencial o por medio de aula virtual.

9.1 ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS DEL INSTRUCTOR:

El instructor de entrenamiento deberá cumplir mínimo los siguientes requisitos para realizar el proceso de formación al personal de operaciones:

- Ser bachiller, **técnico, tecnólogo, profesional**.
- **Desempeñar** cargos en las áreas de operaciones de asistencia en tierra, servicio al pasajero, **servicios especiales, puentes de embarque o despacho**; también podrán ser instructores, personas que se hayan desempeñado como auxiliares de vuelo o técnicos de mantenimiento, en todo caso el aspirante a instructor deberá demostrar experiencia mínima de un año en estas áreas.
- Haber realizado y certificado el curso de metodologías de la enseñanza o de procesos pedagógicos con una intensidad horaria de 60 horas.
- Haber sido entrenado y autorizado por la compañía para realizar entrenamientos. Para lo cual la Coordinación de entrenamientos, emitirá una carta de autorización para realizar dichas actividades.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Actitud de servicio.
- Conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, conocimiento de la herramienta adquirida por la compañía para dar entrenamientos virtuales y ejecutar aulas virtuales.
- Poseer capacidad de liderazgo y planeación.
- Poseer la habilidad de manejar grupos.
- Creatividad y facilidad para la solución de problemas.
- Tener habilidades en lectoescritura, ortografía, comprensión, redacción y síntesis.

- Tener capacidad para la autoformación y la actualización permanente.
- Manejar herramientas ofimáticas (Word, Excel y PowerPoint).
- Motivación y entusiasmo para orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación de la organización.
- Facilidades para el trabajo en equipo.
- Escribir textos según contexto y sintaxis del idioma.
- Capacidad para establecer y mantener procesos de comunicación efectivos y asertivos.
- Aplicar principios y valores que posibiliten las relaciones armónicas, respetuosas y tolerantes, en el entorno de su trabajo.
- Contar con licencia y habilitación correspondiente otorgada por la Aeronáutica Civil vigente, para realizar entrenamiento especializado en Mercancías Peligrosas. (en el caso de tener el correspondiente programa de formación en esta materia, aprobado por la Aeronáutica Civil).

9.2 CERTIFICACIÓN ROL DE INSTRUCTOR

El proceso estándar para certificar funcionarios para el rol de Instructores de Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS, en los diferentes programas de entrenamiento técnicos o requeridos por la autoridad, para las áreas de servicio al cliente, servicios especiales, [puentes de embarque](#), operaciones terrestres o despacho de aeronaves, se comunica a continuación:

9.3 PERFIL DEL INSTRUCTOR

El aspirante a Rol de Instructor SAI SAS debe cumplir con los siguientes requerimientos, los cuales aportan en la selección de instructores de temas requeridos por las autoridades de algunas aerolíneas cliente:

- Mínimo de 2 años de experiencia en la industria de aviación y en el área en la que se desempeña. (Requerido AVH).
- Conocimientos básicos de Microsoft office.
- Haber cursado o estar estudiando un carrera Técnica o Tecnológica o profesional, y con manejo del idioma español e inglés (de preferencia).
- Dinámico y proactivo.

- Demostrar su experiencia en la industria por medio de su hoja de vida en idioma español de acuerdo con el formato definido por el área de selección, Hoja de Vida Interno, la cual deberá contener la siguiente información:
 - Formación Académica: iniciando desde los estudios más recientes
 - Experiencia Laboral: iniciando desde la más reciente a la más antigua.
 - Principales responsabilidades de cargos anteriores y actual.
 - Los requisitos adicionales que exija la aerolínea cliente para certificar entrenamientos específicos.

9.4 PROCESO DE SELECCIÓN ROL DE INSTRUCTOR

- Se publicará convocatoria interna al menos dos meses antes de iniciar el Assessment.
- El área de Selección de la Dirección de Talento Humano revisará las hojas de vida que se presentaron y seleccionará aquellas que cumplen con el 100% del perfil.
- No se tendrán en cuenta aquellas hojas de vida que en su histórico presenten llamados de atención, ausentismos injustificados o faltas graves dentro de la compañía.
- Se citará a los seleccionados a un Assessment, donde cada participante tendrá 10 minutos para realizar una exposición ante público.
- El Assessment será acompañado por personal del área de Selección, jefes o los designados por ellos de cada una de las áreas donde se está convocando la participación del rol de Instructor.
- Si es necesario (por la cantidad de postulantes) se realizará prueba grupal o evaluaciones que el área de Selección considere en su momento.
- Si es necesario (por la cantidad de postulantes) se realizará prueba Disk.

- Al finalizar el Assessment, los jefes de área participantes, junto con la Coordinación de Entrenamientos y el personal invitado al Assessment, validan la información recibida y seleccionan a los participantes que se consideran más idóneos para ejercer el rol y según el área donde lo ejercerá.

9.5 CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN ROL DE INSTRUCTOR

Es requisito indispensable que el aspirante a instructor reciba y apruebe el entrenamiento de Fundamentos/Técnicas de Instrucción impartido en Centro de Instrucción avalado o proporcionado por la aerolínea cliente.

El aspirante a Instructor Técnico deberá recibir sus entrenamientos con base al Programa de Entrenamientos detallado en este documento o según entrenamiento proporcionado por la aerolínea cliente.

El aspirante a instructor adquiere el rol de Instructor Técnico cuando completa los siguientes pasos:

- Asistencia a entrenamiento como alumno.
- Asistencia a entrenamiento como observador.
- Impartir entrenamiento siendo observado por un Instructor titular.

El aspirante a Instructor de temas requeridos por la autoridad deberá recibir y aprobar los entrenamientos requeridos de acuerdo con el programa de entrenamiento exigido por la aerolínea cliente o la autoridad regulatoria que aplique.

La nota establecida para dar como válido cualquier entrenamiento es 80% en las pruebas escritas. Las evaluaciones realizadas en forma oral y/o práctica se aprueban o reprueban con Satisfactorio o No satisfactorio. En el caso que un aspirante a rol de instructor técnico no alcance la calificación aprobatoria en alguno de los tres pasos anteriormente mencionados, puede ser reevaluado hasta un máximo de dos veces en un periodo no mayor de 30 días. En caso negativo, será retirado del proceso de certificación.

En el caso que un aspirante a rol de instructor no alcance la calificación aprobatoria exigida por la aerolínea cliente, ésta debe informar al a Coordinación de Entrenamientos y el funcionario no ejercerá el Rol de Instructor, ya que no se emitirá certificación alguna que lo acredite como tal.

Luego que el aspirante a rol de instructor técnico ha finalizado y aprobado el proceso de certificación, la Coordinación de Entrenamientos emitirá un Certificado de habilitación en el rol de Instructor Técnico.

Luego que el aspirante al rol de instructor ha finalizado y aprobado el proceso de certificación, la aerolínea cliente o la autoridad aeronáutica respectiva, emitirán carta de aprobación o certificado que lo acredite.

9.6 POLITICA DE ENTRENAMIENTO INSTRUCTORES

- Una persona con rol de Instructor Técnico o de temas requeridos por la autoridad, puede estar habilitado en más de un programa de entrenamiento siempre que haya completado satisfactoriamente el proceso de evaluación para cada uno de ellos.
- Un instructor técnico continua certificado siempre y cuando se encuentra activo en su rol de instructor y no haya dejado de impartir entrenamiento en un periodo mayor a 90 días (3 meses).
- Un instructor de temas requeridos por la autoridad continúa habilitado siempre y cuando cumpla y apruebe con los entrenamientos recurrentes que exija la aerolínea cliente o autoridad aeronáutica.
- El recurrente para las personas en rol de instructores se aplicará según lo especifique la aerolínea cliente o autoridad aeronáutica.
- El recurrente para las personas en rol de instructor técnico deberá asistir a entrenamiento formal donde recibirá su recurrencia anual, con los temas especificados en éste mismo documento.
- Si un instructor técnico que se encuentre inactivo en su rol de instructor durante 90 días calendario deberá recibir nuevamente el entrenamiento inicial, asistiendo únicamente como observador.
- Un instructor puede perder su certificación para impartir entrenamientos cuando se ponga en evidencia un acto de fraude en el cumplimiento del programa o falsificación en la documentación del entrenamiento para el cual ha sido habilitado. En el caso de tener rol de temas requeridos por la autoridad, la aerolínea cliente o la autoridad aeronáutica tomarán la decisión.
- Cuando un instructor se retire de la empresa o deje de ejercer sus funciones como instructor la Coordinación de Entrenamientos mantendrá sus registros en forma física o digital y deberá informar a la aerolínea cliente.

10 NORMAS DE COMPORTAMIENTO, AMBIENTE Y RECURSOS DURANTE LA CAPACITACIÓN

Las siguientes reglas deben prevalecer durante la realización del entrenamiento:

10.1 NORMAS DE LA EMPRESA PARA REALIZAR EL ENTRENAMIENTO:

Al entrenamiento no podrán asistir personas que hayan estado trabajando la noche anterior y en la madrugada del día de realización de la capacitación.

El número máximo de personas que se pueden capacitar por un instructor en aula **presencial** o virtual es de 24 personas, nunca se podrá exceder esta condición en ninguna circunstancia. Sin embargo, se tendrá en cuenta el número máximo de alumnos según requerimiento de cada aerolínea.

El aula en donde se realizará el entrenamiento presencial debe garantizar la concentración y atención de los participantes, por lo cual deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Iluminación adecuada.
- Ausencia de elementos distractores (cuadros, afiches y otros elementos que puedan distraer al participante).
- Ventanas con cortina o película que no permita que el alumno observe hacia el exterior.
- Aislada del ruido exterior.
- Ventilación para regular la temperatura.
- Sillas y mesas igual al número de participantes.
- Contar con tablero o papelógrafo (si se necesita).
- **Televisor** o superficie adecuada para reflejar la imagen del video beam.

10.2 NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL INSTRUCTOR

10.2.1.1 Modalidad presencial

- Llegar 30 minutos antes del horario programado para iniciar el entrenamiento.
- Es el responsable de evacuar y llevar al punto de encuentro al personal que asiste al entrenamiento.
- Prohibido realizar entrenamientos bajo efectos del alcohol o sustancias alucinógenas.
- Debe asistir en traje formal, afeitado, zapatos lustrados, cabello corto, limpio y peinado.

- Cumplir con las normas de bioseguridad vigentes en el territorio colombiano.
- Tratar al personal con respeto.
- Nunca usar:
 - Tenis o zapatillas
 - Pantalones rotos, ni descaderados
 - Escotes o minifaldas.
- Contar con todos los elementos para realizar el entrenamiento:
 - TV/Video Beam.
 - Computador.
 - Presentaciones.
 - Parlantes.
 - Borrador.
 - Marcadores.
 - Controles de asistencia.
 - Exámenes.
 - Evaluación de la capacitación.
 - Listado de asistentes.
- Nunca permitir la entrada de alimentos o bebidas al aula.
- Nunca utilizar el celular mientras se realice la capacitación.
- Devolver al personal que llegue tarde a la capacitación, 10 minutos luego de iniciada la sesión.
- Retirar del entrenamiento al personal que utilice lenguaje soez, llegue en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias alucinógenas, propicie desorden en el aula y no cumpla con los ejercicios o actividades propuestos para reforzar el aprendizaje.
- Normas de comportamiento para el alumno:
- Llegar a la hora programada para realizar el entrenamiento.
- Participar activamente de la capacitación.
- Cumplir con la realización de los ejercicios o actividades propuestas para el aprendizaje. Respetar las ideas de los demás.
- Cumplir con los horarios establecidos para el descanso y realización de las actividades.
- Contribuir al orden y aseo dentro de las instalaciones donde se realiza el entrenamiento.

Nunca usar (a excepción de que sean elementos tecnológicos requeridos para facilitar la exposición del entrenamiento):

- Celular
- Mp3, Mp4, Radios, Iphone, computadores, video juegos portátiles, audífonos, lentes para sol.
- Ropa escotada, pantalones descaderados, ropa rota o sucia, pantuflas, sandalias.
- Lenguaje soez, ni denigrante.

10.2.1.2 Modalidad aula virtual

- Conectarse 10 minutos antes del horario programado para iniciar el entrenamiento.
- Prohibido realizar entrenamientos bajo efectos del alcohol o sustancias alucinógenas.
- Debe asistir en traje formal, afeitado, cabello corto, limpio y peinado.
- Tratar al personal con respeto.
- Conocer la herramienta por la cual se está realizando el entrenamiento
- Grabar la totalidad del entrenamiento
- Nunca utilizar el celular mientras se realice la capacitación.
- No permitir el acceso al aula virtual del personal que ingrese tarde a la capacitación, 15 minutos luego de iniciada la sesión.
- Retirar del entrenamiento al personal que utilice lenguaje soez, llegue en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias alucinógenas, propicie desorden en el aula y no cumpla con los ejercicios o actividades propuestos para reforzar el aprendizaje. Todo debe quedar debidamente grabado en la plataforma.
- Asegurar que la totalidad de los alumnos firman asistencia en forma electrónica en la aplicación web que la empresa utilice.

10.3 NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL ALUMNO

10.3.1.1 Modalidad presencial:

- Llegar a la hora programada para realizar el entrenamiento.
- Nunca llegar bajo efectos del alcohol o sustancias alucinógenas.
- Participar activamente de la capacitación.

- Cumplir con la realización de los ejercicios o actividades propuestas para el aprendizaje. Respetar las ideas de los demás.
- Cumplir con los horarios establecidos para el descanso y realización de las actividades.
- Contribuir al orden y aseo dentro de las instalaciones donde se realiza el entrenamiento.

Nunca usar:

- Celular
- Mp3, Mp4, Radios, Iphone, computadores, video juegos portátiles, audífonos, lentes para sol.
- Ropa escotada, pantalones descaderados, ropa rota o sucia, pantuflas, sandalias.
- Lenguaje soez, ni denigrante.
- No consumir dentro de las instalaciones bebidas embriagantes, cigarrillos o sustancias alucinógenas.

10.3.1.2 Modalidad aula virtual:

- Contar con el nombre de usuario y contraseña que utilizará durante todo el entrenamiento para su ingreso a la plataforma, la responsabilidad de esa cuenta es "única y exclusivamente del estudiante".
- Ingresar a la plataforma a la hora programada para realizar el entrenamiento.
- Nunca llegar bajo efectos del alcohol o sustancias alucinógenas.
- Participar activamente de la capacitación.
- Cumplir con la realización de los ejercicios o actividades propuestas para el aprendizaje. Respetar las ideas de los demás.
- Cumplir con los horarios establecidos para el descanso y realización de las actividades.
- Cuando el instructor lo exija, mantener la cámara encendida y el audio suspendido a menos que el instructor o la participación en el curso se lo indiquen.
- Mantenerse informado acerca de las lecturas, actividades y tareas del curso.

- Cumplir dentro del aula virtual con todas las tareas, foros y actividades solicitadas por el instructor.
- El incumplimiento de las tareas y evaluaciones en tiempo y forma, llevarán a una no aprobación del curso.
- Estar pendiente de las evaluaciones y cursos adicionales ubicados en el entrenamiento/aula virtual
- Notificar al instructor y/o al área de entrenamientos y por escrito, si, por alguna razón o circunstancia especial no le es posible conectarse al aula virtual a fin de poder continuar con el curso y recibir así indicaciones de cómo proceder a partir de ese momento.
- El alumno que permanezca desconectado del aula virtual por más de 15 minutos sin justificación alguna será retirado y si aplica reprogramado para la siguiente aula virtual.
- Cuando aplique, firmar asistencia en forma electrónica en la aplicación web que la empresa utilice.

11 MÓDULOS DE CAPACITACIÓN

11.1 ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 3,5 horas.

- Sistema de seguridad y salud en el trabajo 1 hora.
- Gestión ambiental 2 horas.
- Plan estratégico de seguridad vial 0,5 horas.

Descripción: Este entrenamiento se divide en tres módulos, dirigido al personal administrativo y operativo en todas las áreas. El contenido aplica para inicial y recurrente.

Módulo	Contenido	
Seguridad y salud en el trabajo	1. Introducción SSTA	5. Políticas del sistema de gestión SSTA.
	¿Qué significa SST?	Política cero tolerancias al uso indebido del alcohol y sustancias psicoactivas.
	>Seguridad.	
	>Salud.	
	>Trabajo.	
	2. Conceptos importantes SST.	Política de seguridad vial.
	Peligro.	Directrices de seguridad vial.
	Riesgo.	Reglamento de higiene y seguridad industrial.
	Conceptos importantes (Video).	6. Comités.
	¿Para qué se identificamos los peligros y valoramos los riesgos?	Comité de medicina, higiene y seguridad industrial.
	Accidente VS. Incidente (Video).	Comité paritario para la seguridad y salud en el trabajo (COPASST).
	Factores de riesgo.	Comité de convivencia laboral.
	Medidas de control.	Comité de seguridad vial.
	Proporcionar elementos de protección personal.	7. Programas y planes del SG-SSTA.
	3. ¿Por qué se producen los accidentes e incidentes de trabajo?	Ejes del plan estratégico de seguridad vial.
	Condición insegura.	Programa de cero tolerancias al uso indebido de alcohol y sustancias psicoactivas (Video).
	Acto inseguro.	> Objetivos.
	4. ¿Cómo reportar en SAI?	> Modalidades para realizar pruebas.
	Accidente / Incidente	Plan de emergencias.
	Reporte acto o condición insegura /condición de salud	Niveles de emergencia.
	¿Cómo es el manejo de una recomendación médica laboral?	Criterios de evacuación o protección según tipo de amenaza.
	Normatividad.	Derechos del colaborador.
		Deberes del colaborador.
		Canales de comunicación SSTA.

Módulo	Contenido	
Gestión ambiental	1.Sistema de gestión ambiental.	E.P.P usados.
	Política integral.	Residuos post consumo (Video).
	¿Qué es?¿Para qué es?	Residuos peligrosos - ESPEL.
	Sostenibilidad.	Código de colores.
	¿Qué son los objetivos de desarrollo sostenible?	Residuos líquidos.
	Los objetivos de desarrollo sostenible (Video).	Manejo Interno.
	Normatividad.	Movilización interna.
	Aspectos e impactos ambientales (Video).	Almacenamiento temporal.
	Consumo responsable (Video).	Centro de acopio residuos peligrosos (Video).
	2.Ahorro y uso eficiente de agua y energía.	Manejo externo.
	Ahorro y uso eficiente del agua (Video).	Gestor de residuos Peligrosos (Video).
	¿Qué hacer para ahorrar y usar eficientemente el agua?	Seguimiento y control/ Gestión de residuos (video)
	Ahorro y uso eficiente de la energía (Video).	4.Plan de contingencia ambiental.
	¿Qué hacer para ahorrar y usar eficientemente la energía?	Objetivos y beneficios.
	3.Gestión de residuos.	Control de derrames.
	Objetivos y beneficios.	Derrames en actividades de mantenimiento.
	Tipos de residuos.	Mecanismos de reporte.
	Residuos no aprovechables.	Elementos de atención de derrames.
	Residuos aprovechables.	Kit de control de derrames.
	Residuos Especiales.	Cómo atender un derrame (Video).
	F.O.D y vuelos.	Derrame sustancias químicas del servicio de drenaje de aeronaves.
Módulo	Contenido	
PESV	¿Qué es PESV?	
	Situación de la seguridad vial a nivel mundial.	
	Marco legal.	
	Iniciativa de las naciones unidas.	
	Lineamientos de la empresa en el PESV.	
	Compromiso de SAI con el PESV.	
	Ejes o pilares del PESV:	
	1. Gestión de apoyo institucional.	
	2. Recurso y comportamiento humano.	
	3. Vehículos más seguros.	
	4. Infraestructura.	
	5. Atención de emergencias.	
	Política de seguridad vial.	
	Directrices de seguridad vial.	

11.2 ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN AVSEC SAI

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 2 horas.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido a

- Personal operativo en todas las áreas.
- **Personal gerentes, jefes y coordinadores que participan directamente en la implementación de medidas de seguridad.**

El contenido aplica para entrenamiento inicial y recurrente.

PENSUM DEL CURSO	
1. Introducción a la seguridad de la aviación	2. Procesos de la seguridad de la aviación.
Responsabilidad Corporativa	Seguridad en las aeronaves / objetivo
Autoridades de aviación civil en Colombia	Acceso a la aeronave / Pasajeros perturbadores
Política integrada de calidad, seguridad integral y ambiente	Seguridad en la atención de pasajeros
Sistema de gestión de seguridad aeroportuaria	Seguridad /protección de datos y documentos
Responsabilidades frente a la seguridad	Atención al cliente y su equipaje en el mostrador
Actos de interferencia ilícita	Preguntas de seguridad MMP / vuelos destino USA
Prácticas seguras de trabajo y operación (carnetización, comparendos, accesos)	Preguntas de seguridad en salas de abordaje
Implementación de equipos de seguridad	Tipos de pasajeros
Sistema de identificación en el aeropuerto	Tipos de pasajeros según TSA
Quiénes conforman la seguridad en el aeropuerto	Seguridad en el proceso de equipaje y carga
Amenazas a la aviación civil	Procedimientos de seguridad
Amenaza de bomba/artefacto explosivo/ciberterrorismo/sabotaje	Medidas de seguridad relativas al equipaje de bodega
Narcotráfico/conspiración interna/Apoderamiento ilícito/terrorismo	Normas generales de seguridad / cotejo de equipaje
Amenazas contra las operaciones de la empresa	Medidas de seguridad relativas a la carga y correos
Reconocimiento de artículos y dispositivos prohibidos	Procedimientos de seguridad / cadena de custodia
Métodos de ocultamiento	Carga y correo valioso / procedimientos de seguridad para su manejo
Reporte de artículos sospechosos	Signos de sospecha
Informe de peligro operacional	Transporte de armas / recomendaciones
Datos de contacto seguridad corporativa SAI	Faltas contra las normas de seguridad
Acciones contra las amenazas	Acciones en caso de emergencia
Principios rectores de la seguridad	Datos de contacto seguridad corporativa SAI / canales de comunicación

11.3 ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD OPERACIONAL SMS SAI

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 2 horas.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido a

- Personal operativo en todas las áreas.
- Personal gerentes, jefes y coordinadores que participan directamente en la implementación de medidas de seguridad.

El contenido aplica para entrenamiento inicial y recurrente. Este entrenamiento no suplente el brindado por las aerolíneas cliente según el lineamiento de la norma colombiana RAC219 donde en su numeral 005 se establece el lineamiento bajo el cual las aerolíneas que operan en Colombia deben tener y brindar su propio SMS.

Contenido	Detalle
Introducción al sistema de gestión de seguridad operacional	Situaciones de emergencia
Filosofía de seguridad	Situaciones de emergencia en las aeronaves, plataforma
Regulaciones de seguridad	Alarmas y paradas de emergencia
Entes regulatorios, regulaciones aeronáuticas	FOD
Política integrada de calidad, seguridad integral y ambiente	FOD - Objeto extraño en plataforma
Responsabilidades del empleador	Costos del FOD
Responsabilidades del empleado	Control y prevención
Sistema de gestión de la seguridad operacional SMS	Campañas FOD
Política y programa de seguridad de la compañía	Protección personal
Seguridad operacional	Salud y seguridad ocupacional
Peligro y riesgo	Protección personal
Prácticas seguras de trabajo y operación	Peligros
Situaciones de emergencia	Peligros
Reporte de eventos operacionales	Factores humanos
Instructivo	Factores humanos
Investigación	Señalización y demarcación
Matriz de evaluación del riesgo operacional	Señalización y demarcación
Matriz de tolerabilidad del riesgo de seguridad operacional	Accidentes y daños
Accidentes, incidentes, fallas	Daños a las aeronaves, equipos e instalaciones

11.4 ENTRENAMIENTO EN FACTORES HUMANOS SAI

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 1,5 horas.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido al personal operativo en todas las áreas. El contenido aplica para entrenamiento inicial y recurrente.

Contenido	
1. Bienvenida al módulo de factores humanos	Motivación.
Objetivos	Actitud (video).
Introducción	Comportamiento humano (video).
Filosofía de seguridad.	Comportamiento humano en la operación (video).
Accidente de Los Rodeos (video).	Habilidades de comunicación(video).
El factor humano en el accidente	Asertividad (video).
Síndrome de la prisa (video).	Estrés (video).
Conclusiones.	Manejo del estrés.
2. Zona de confort	Consumo de sustancias y sus efectos.
Zona de confort (video).	El alcohol y sus efectos.
Manejo del error:	El alcohol, las sustancias y sus efectos en la operación (video).
> Clasificación.	Política cero alcohol y drogas.
> Subdivisión.	4. Manejo de la operación.
> Tipos.	Ergonomía y fatiga.
> Fuentes.	Manejo de la presión (video).
> ¿Cómo sobrevivir al error?	Presiones de tiempo.
> Posibles causas.	Conciencia situacional (video).
> ¿Cómo evitar el error?	Trabajo en equipo.
Estrategias para prevenir el error.	Emociones y distracciones.
Administración del error:	Emociones (video).
> Administración del riesgo.	¿Cómo se muestran las emociones?
> Resolución de problemas.	Emociones en la aviación.
Conclusiones.	Antecedentes históricos (video).
3. Comportamiento humano.	Distracción (video).
Valores humanos.	Factores distractores (video).

Valores Corporativos.

Conclusiones.

11.5 ENTRENAMIENTO ESPECIFICO PARA PERSONAL CON TAREAS DE SMS

Modalidad: Entrenamiento Presencial.

Duración: 40 horas.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido al personal administrativo y operativo de la compañía con tareas de SMS ([jefe Calidad Operativa y Coordinador gestión de riesgos y aseguramiento de calidad](#)), el entrenamiento debe ser proporcionado por la autoridad colombiana o curso internacional certificado por IATA. [Recurrencia 2 años.](#)

Contenido
1. Evaluación de riesgos de seguridad
Gestión de informes de seguridad
Identificación de peligros
Análisis de riesgos
Evaluación de riesgos de seguridad operacional
Mitigación y gestión de riesgos de seguridad
Desarrollo de planes de acción de seguridad
2. Garantía de Seguridad
Desarrollo de indicadores de desempeño de Seguridad operacional
Monitoreo y medición del desempeño de seguridad
Metodologías y técnicas de auditoría de seguridad

11.6 ENTRENAMIENTO INICIAL /RECURRENTE INSPECTOR DE OPERACIONES

Objetivo: Adquirir los conocimientos necesarios y específicos para ejecutar la función de inspector en las áreas de operaciones terrestres, servicio al pasajero, sillas de ruedas, puentes de abordaje y despacho.

Pre – requisitos: El personal antes de realizar el entrenamiento específico para el cargo, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

PÚBLICO OBJETIVO	PRE - REQUISITO
Personal interno / externo	Licencia de conducción colombiana vigente
	Categoría B1
	6 meses de antigüedad en SAI (personal interno)
	Experiencia de conducción mínimo de un año
	Aprobar filtro de la jefatura y proceso de selección
	Aprobar el curso de agente de operaciones /servicio al pasajero
	Aprobar el curso de Supervisor de Operaciones
	Aprobar el curso de agente de servicios especiales
	Aprobar el curso manejo de puentes de abordaje

Metodología: Presencial

Duración: 4 horas

Descripción: Este entrenamiento se divide en cuatro módulos. El contenido aplica para inicial y recurrente (2 años).

Módulo	Contenido	
Familiarización SMS	¿Qué es SMS?	Reporte RACI
	Política integral de SAI	ISOTOOLS
	Principios básicos de una auditoria	Reconocimiento a las áreas de servicio a pax, sillas de ruedas y puente de abordaje
	Familiarización ISAGO	

Análisis de Riesgo	Principios de la evaluación del riesgo	Haciendo una evaluación del riesgo.
	¿Por qué se realiza un análisis de riesgo?	Recordando los hallazgos.
	Identificación de peligros.	Comunicación de hallazgos.
	Conceptos de riesgo.	Creando un SOP.
	Medidas de control en el lugar.	Revisión de análisis de riesgo
Investigación de Accidentes e Incidentes	¿Qué causa un incidente o accidente?	Etapas de la investigación
	Tipos de accidentes	Elaboración del reporte de investigación
	Técnicas de análisis	Fotografías
ACPM	Definiciones	Formato de ACPM
	Técnicas de análisis	Ejemplo práctico

11.7 ENTRENAMIENTO EN MERCANCÍAS PELIGROSAS

Modalidad: Entrenamiento Presencial – Inicial
Entrenamiento recurrente –Virtual (Plataforma eAcademy.avianca.com)

Duración: 8 horas inicial / 4 horas recurrente

Descripción: Este entrenamiento está dirigido al personal operativo, de acuerdo con su área de trabajo.

Nota: Este entrenamiento es adquirido por medio de compra a Avianca e impartido por los instructores de la aerolínea certificados ante la autoridad colombiana.

El entrenamiento inicial y el recurrente para el área de DSP es presencial/aula virtual.

Contenido	REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO SEGÚN CATEGORÍA				
	OPT	SVS AL PAX	SVC ESPECIALES	PTES. EMBARQUE	DSP
Categoría	8	9	9	9	10
Filosofía General	X	X	X	X	
Limitaciones	X	X	X	X	
Lista de mercancías peligrosas					X
Etiquetado y marcado	X	X	X	X	X
Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas	X	X	X	X	X
Procedimientos de almacenaje y carga	X				X
Notificación al piloto	X				X
Disposición para los pasajeros y la tripulación	X	X	X	X	X
Procedimientos de emergencia	X	X	X	X	X

11.8 ENTRENAMIENTO EN BRS DISPOSITIVO MANUAL

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 1,5 horas.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido al personal de Operaciones Terrestres v en la ciudad de BOG. El contenido aplica para entrenamiento inicial y recurrente.

Módulo	Contenido
1.Introducción al Hand Held Terminal (HHT).	Objetivo.
	Introducción.
	Beneficios del sistema.
	Características del BRS.
	¿Qué tareas permite realizar el BRS?
	¿Qué es el Hand Held Terminal (HHT) MC67?
	Partes del Hand Held Terminal (HHT) MC67.
	Daños a los dispositivos terminal (HHT).
	Teclado:
	> Tecla modificadora azul/naranja
2.Introducción al sistema.	> Botón para escáner / Botón de mayúsculas
	Cambio o instalación de la batería.
	Calibración de pantalla (HHT).
	Ingreso al sistema (Link).
	Características de la pantalla - Inicio de sesión.
	Pantalla de inicio de la sesión.
	Página de inicio del escáner (HHT).
	Reglamentación.
	Modos de trabajo (HHT).
	Menú principal del escáner (Video).
	Despliegue de la página del vuelo (Video).
	Despliegue de la página del contenedor (Video).
	Despliegue de la página del equipaje (Video).
	Navegar por el sistema.
3. BRS para el área de selección.	Resumen.
	Proceso con el sistema.
	Generalidades. / Selección
	Página de ubicación de seguimiento (Video).
	Despliegue de la página de vuelo (Video).
	Despliegue de la página de notificaciones (Video).
	Creación de contenedores en el sistema.
	Despliegue de la página de contenedores (Video).
	Despliegue del modo de trabajo (Video).
	Despliegue de la página de equipaje (Video).
	Descargue del equipaje (Video).
4. BRS para el área de rampa.	Ingresar comentario, tipo y color de equipaje (Video y link).
	Selección.
	Rampa.
	Página de ubicación de seguimiento (Video).
	Vuelo llegando (Video).
	Despliegue de la página de vuelo llegando.

	Despliegue de la página de vuelo saliendo (Video).
	Creación de contenedores en el sistema.
	Despliegue de la página del contenedor (Video).
	Página del contenedor en modo trabajo cargar (Video).
	Asignar ubicación de ULD dentro de la aeronave (Video).
	Descargue del equipaje (Video).
	Rampa.
	BRS Report (Video).
5. BRS para el área de bajadas.	Bajadas - Bandas Locales In Bound.
	Bajadas - In Bound.
	Página de ubicación de seguimiento (Video).
	Vuelo llegando (Video).
	Despliegue de la página de vuelo llegando.
	Bajadas - In Bound. / Conexiones TX
	Modos de trabajo (HHT).
	Alertas.
	Alertas de notificación de error (Error message).

11.9 ENTRENAMIENTO EN RIESGO QUÍMICO

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 3 horas.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido a: Técnicos de taller, almacenistas, operadores de químico y potable, inspectores, administrativos del área de compras, agentes de operaciones de imagen y presentación de aeronaves, [servicios especiales](#), [almacenistas](#). [El contenido aplica como único entrenamiento.](#)

Contenido Riesgo Químico			
Riesgo químico	Elementos de protección personal EPP	Manipulación segura	Control de derrames
Normativas legales	Guantes de protección química	Normas generales de conducta	¿Qué hacer cuando ocurre un derrame?
Transporte de mercancías peligrosas	Material de los guantes	Productos y materiales	1. Evaluar la situación / 2. Notificar al mando superior
Normatividad vigente	Mecanismo de permeación	Recomendaciones de seguridad e higiene	3. Asegurar el área / 4. Detener el derrame
> Etiquetado y marcado	Pruebas en los guantes	Re envasado de productos químicos	5. Contener el derrame / 6. Recoger el derrame
> Ficha de datos de seguridad	Pictogramas –marcado de guantes	>Requisitos generales para re envasado de productos químicos	7. Limpiar el derrame / 8. Descontaminar equipos y personal
> Responsabilidad de proveedores	Identificación de un guante químico	>Operaciones de re envasado	Procedimiento operativo normalizado
> Prevención de accidentes en industrias mayores	Respiradores	>Generalidades en el re envasado	Esquema para la atención de derrame
> Procesos de implementación	Tipo de Contaminantes y EPP Recomendado	>Normas generales en el re envasado	Documentos para la atención de emergencias
> Excepciones	Prueba y ajuste / Prueba de sellado		PON aplicables a SAI

Contenido Riesgo Químico			
Generalidades de los productos químicos	Etiquetas	Almacenamiento	Transporte de productos químicos
Peligros de los productos químicos	Concepto	Productos que no se deben mezclar	Actores de la cadena de transporte
Explosivos	¿Qué es NFPA 704?	Emisión de gases tóxicos	Transporte – confinamiento de la mercancía
Comburentes	Grado de severidad	Emisión de gases corrosivos	Mercancías peligrosas
Inflamables y combustible	Identificación de peligro NFPA 704	Emisión de gases inflamables	Definiciones
Corrosivos e irritantes	Clasificación de las Naciones Unidas	Emisión de gases explosivos	Referentes normativos
Sensibilizantes	Clase 1 -Explosivos / Clase 2 -Gases	Reacciones exotérmicas	Normas técnicas colombianas NTC
Mutagenicidad en células germinales	Clase 3 –Líquidos inflamables / Clase 4– Sólidos inflamables	Deterioro de contenedores	Requisitos generales para el transporte
Carcinogenicidad	Clase 5 –Comburentes y peróxidos orgánicos	Presurización	Requisitos generales del vehículo
Toxicidad aguda	Clase 6 –Sustancias tóxicas e infecciosas / Clase 7 -Radiactivos	Deterioro de envases	Atención de emergencias
Productos químicos en el lugar de trabajo	Clase 8 -Corrosivos / Clase 9 –Sustancias peligrosas varias	Generación de sales	Rotulación y etiquetado
Vías de ingreso al organismo	Sistema globalmente armonizado (SGA)	Matriz de compatibilidad	Placa con numero de las Naciones Unidas
Vías de ingreso al organismo	Pictogramas -peligros / Palabras de advertencia	Matriz de incompatibilidad	Señalización
Riesgos en el lugar de trabajo	Indicaciones de peligro / Consejos de prudencia	Matriz de incompatibilidad específica de SAI	Identificación del medio de transporte
Afectación de los contaminantes en el cuerpo humano	Modelo de etiquetado SAI	Método de almacenamiento seguro	Tarjeta de emergencias NTC 4532

Contenido Riesgo Químico			
Generalidades de los productos químicos	Etiquetas	Almacenamiento	Transporte de productos químicos
Efectos a la salud causados por los productos químicos	Fichas de datos de seguridad FDS	Cómo se clasifica un producto químico	Sanciones
>Efecto agudo	>Identificación de producto	Procedimiento de identificación y segregación	Resolución 1223 del 14 de mayo de 2014
>Efecto crónico	>Composición/información de componentes	Procedimiento de almacenamiento	Normatividad vigente / Excepciones de la norma
>Efecto reversible (temporales)	>Descripción de primeros auxilios	Almacenamiento de gases	Curso básico
>Efecto reversible (permanentes)	>Medidas de lucha contra incendios	Áreas de almacenamiento	
>Efecto local	>Medidas en caso de vertimiento accidental	Señalización por áreas	
>Efecto sistémico	>Manipulación y almacenamiento	Orden y aseo	
	>Controles de exposición/protección personal	Recepción y envío	
	>Propiedades físicas y químicas	>Descargue de producto químico	
	>Estabilidad y reactividad / >Información toxicológica	>Cargue de producto químico	
	>Información eco toxicológica / >Eliminación de productos		
	>Información relativa al transporte		
	>Información sobre la reglamentación		

11.10 ENTRENAMIENTO AIREADORES

Modalidad: Entrenamiento presencial.

Duración: 1 hora.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido al personal de rampa que dentro de sus funciones están encargados de manipular los extractores (sistema de ventilación portátil para enfriamiento de frenos) en la flota A320 en bases nacionales y BOG.

En BOG será grupo exclusivo, BGA, MTR, PSO, IBE, NVA, CZU, IPI aplica a operador I

Temas	
Operación de aireadores	
Objetivos	Características del aireador
Recursos	Notificación del requerimiento
Generador Honda Enferma g6500 dlx	Ejecución del servicio
Características del generador	Acoplamiento
Generador del puente de abordaje (estación BGA)	Video resumen / Recomendaciones

11.11 ENTRENAMIENTO MANEJO DE PUENTES DE ABORDAJE

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 1 hora.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido al personal que dentro de su cargo debe manipular los puentes de embarque bajo requerimiento previo de la aerolínea.

Pre – requisitos: El personal debe obtener la licencia en manipulación de puentes de abordaje requerida por los administradores de aeropuertos.

Contenido Manejo de Puentes de abordaje			
Entes regulatorios, regulaciones aeronáuticas	A tener en cuenta	Seguridad y claridad en los procedimientos	Normas de seguridad
Modos de operación de los muelles	Procedimiento de acople del muelle	Procedimiento 360°	Procedimiento de desacople del muelle
Elementos de un muelle y su función	Sensores de los muelles	Alarmas del puente de abordaje	Responsabilidades
Comparendos y multas			

11.12 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN PARA PASAJEROS EN VIAJE INTERNACIONAL

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 2 horas.

Descripción: Este entrenamiento está dirigido al personal en el cargo de agente de servicio al cliente y como complemento al entrenamiento referente a visados y documentación internacional que debe proveer cada aerolínea cliente.

Contenido Requisitos documentación internacional			
Migración Estados Unidos I	Migración Estados Unidos II	Customs and border protection	Documentación otros países
>Requisitos de entrada a Estados Unidos	>Responsabilidades de medios de transporte	>Proclamación presidencial sobre las restricciones de viajes	Documentación según destino
>Fuentes de información	>Sistema EVUS	<Países con restricciones	Tipos de pasaportes
>Sec.273 (3) Memorando de Entendimiento	>Visitantes de Canadá y Bermudas, Bahamas, Islas Vírgenes	>Excepciones generales y para miembros de tripulación	España
>Penalidades más comunes	>Tratado OTAN	>Excepciones para estudiantes	Visa Schengen
>Sistema APIS	>Visitantes de México	>Regional Carrier Liaison Groups (RCLG)	Reino Unido
>Categorías de viajeros a Estados Unidos	>Tarjeta cruce fronterizo	>Proclamación de recuperación económica	Tránsito por Inglaterra
>Ciudadanos, militares, NEXUS card, marinos, pasaporte de emergencia	>Visitantes exentos de visa, visitantes clases especiales	>Canalización de aeropuertos	Estados Unidos
>Requisitos para residentes de los Estados Unidos	>Pasaporte de fantasía	>Programas de asistencia	Programa Waiver
>Visa de inmigrante	>Fuentes de información	>Inmigrantes ilegales	Tipos de visas
>Tarjeta de residente	>Deberes de las empresas de transporte	>Itinerarios/Boletos	Canadá
>Sello AIDT, documento de libertad condicional, carta de transporte		>Comportamiento, idioma, vestuario	Cuba
>Notificación de acción		>Intercambio de tarjeta de embarque	Atención al cliente y su equipaje en mostrador
>Documento de autorización de empleo		>Detección de impostores, rasgos físicos	Entrevista de seguridad, preguntas de MMP
>Visa, visa VWP, ESTA			Inspecciones adicionales

11.13 ENTRENAMIENTO CURSOS CORPORATIVOS SAI

Modalidad: Entrenamiento virtual.

Duración: 0,5 horas por cada curso (total 2 horas)

Descripción: Dirigido a todo el personal administrativo y operativo de la compañía donde se refuerzan los valores, principios y normas que inspiran la actuación dentro de la compañía y lo que se espera de los funcionarios, se enseña a reconocer los aspectos más importantes de la política anticorrupción, el código de ética y las normas de conducta de los negocios, así mismo conocer los temas referentes al lavado de activos y la financiación del terrorismo, comprendiendo las señales de alerta y el cómo actuar ante ellas.

Sagrilaft	Política Anticorrupción
Definición	Definición
Lavado de activos/lavado de dinero	Relaciones familiares
Fraude	Prohibición del soborno
Tráfico de drogas/tráfico de personas	Uso de información privilegiada
Tráfico de armas	Relacionamiento con funcionarios públicos
Corrupción	Entrega y aceptación de obsequios
Extorsión	Regulación de conflicto de interés
	Relaciones con clientes y terceros
	Canales de consulta, denuncia y reporte
Conflicto de intereses	Código de ética
Definición	Definición
Tipos de conflictos de interés	Misión, visión, valores SAI
Gestionar o resolver un conflicto de interés	Principios SAI / Casos prácticos
Canales de reporte	Comité de ética

11.14 ENTRENAMIENTO AGENTE DE OPERACIONES TERRESTRES BOG

Nota Aclaratoria: En las estaciones que se requiera en ocasión de necesidades operacionales el cargo Agente de operaciones Terrestres se homologa con el cargo Operario 1.

Objetivo: Adquirir los conocimientos requeridos en el área de operaciones en tierra, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos en plataforma, selección y conexiones e imagen y presentación, promoviendo las normas de seguridad y garantizando así la satisfacción de nuestros clientes.

Público objetivo: Personal de nuevo ingreso que aplica al cargo de Agente de Operaciones Terrestres.

Tipo: Inicial

Modalidad: presencial + eLearning

Pre-requisitos: Bachiller

Metodología:

ENTRENAMIENTO	TEORÍA	PRÁCTICA INSTRUCTOR	OJT
Agente Operaciones	13 días	3 días	Rampa señalero, planta, arrancador, selección, I&P

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO HRS
Inicial OPT	Presencial	46
Mercancías peligrosas	Presencial	8
Aerolínea cliente AM	Presencial	4
Seguridad corporativa	Presencial	3
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
BRS	Virtual	2
Riesgo Químico	Virtual	3
Actualización de boletines OPT	Virtual	1
Código de ética SAI	Virtual	0,5
Política Anticorrupción SAI	Virtual	0,5
Sagriflaff SAI	Virtual	0,5
Conflicto de intereses SAI	Virtual	0,5
Aerolínea cliente IB	Virtual	2
Aerolínea cliente TK	Virtual	2

Aerolínea cliente AM	Virtual	2
Aerolínea cliente 2K AVH	Virtual (eAcademy AV)	1
Proceso almacenaje WCH OPT AVH	Virtual (eAcademy AV)	1
Familiarización Avexpress OPT	Virtual (eAcademy AV)	3
Seguridad de la aviación AVH	Virtual (eAcademy AV)	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual (eAcademy AV)	2
Ley de prácticas corruptas AVH	Virtual (eAcademy AV)	1

Pensum inicial AOT BOG:

Módulos	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida e Inducción aeroportuaria	Bienvenida al participante, planta física de la compañía	2
	¿Qué es SAI AVH? (video) - Servicios Aeroportuarios Integrados Avianca Holding S.A.	
	Inducción corporativa, misión, visión, valores	
	Servicios que presta SAI	
	Funciones y responsabilidades del empleador/del empleado	
	Entes regulatorios	
	Regulaciones aeronáuticas	
	Manuales operacionales - aerolíneas cliente	
	Generalidades acceso a Isotools SAI	
	Alfabeto aeronáutico	
	Codificación y decodificación de ciudades	
	Infraestructura Aeroportuaria	
	Categoría de aeronaves	
	Tipos de posiciones en el aeropuerto (remota, de contacto, etc.)	
	Embarque y desembarque de pasajeros	
	Abordaje y desabordaje de pasajeros en plataforma	
	Luces de aeropuerto	
	Líneas de demarcación en rampa	
	Áreas de seguridad de aeronaves y equipos en rampa	
	Diamante de seguridad	
	Hombre guía	
2. Operaciones Terrestres	Áreas de trabajo	2
	Coordinación entre departamentos	
	Tiempos tránsito/ruta crítica	
	Walk around 360°	
	FOD - Objeto extraño en plataforma	
	Control y prevención.	

	Consecuencias del FOD, costos del FOD, daños a las aeronaves, Chequeo FOD	
3. Plan de prevención, preparación y respuesta ante la emergencia	Contaminación e ingreso de aeronave a posición	3
	Procesos de comunicación	
	Procedimientos de emergencia en las aeronaves	
	Prácticas seguras de trabajo y operación	
	Protección personal/presentación personal	
	Uso correcto del uniforme	
	Restricción porte de elementos en la operación	
4. GSE - Equipo de soporte en tierra	SOP-procedimiento estándar operación	
	Revisión diaria de equipo	
	Conos - calzos	
	Cama baja, carro de combustible, carro de catering, tractor de equipaje	
	Manejo prudente de tractores	
	Carro servicio químico, carro servicio potable, carro escalera y escalera	
	Reglas básicas para adosamiento de escaleras	
	Manual, turboway, tractor de retroempuje, barra de empuje, towbarless	
	Puente de abordaje, GPU plantas, arrancador, aire acondicionado,	
	Cinta transportadora/conveyor, carro porta equipaje/diligencia,	
	Plancha de carga, cargador de ULD, porta contenedores dollies, ULD	
	Bus de pasajeros, ambulift	
	Movimientos de aeronaves, vehículos, equipos y peatones	
	Velocidades permitidas	
	Movimiento de vehículos/equipos - peligros	
	Conexión de tres puntos	
	Prelación o prioridad de paso	
	Restricción de altura en vía vehicular interna	
	Movimientos peatonales - peligros	
	Movimientos de aeronaves - peligros	
5. ULD - Unidad o dispositivo de carga	Qué es un ULD/identificación de los ULD	2
	Decodificación de un ULD	
	Funcionamiento de los sistemas de carga de las aeronaves	
	Mal funcionamiento del sistema de cargue	
	Sujeción / Manipulación /Inspección de ULD	
	Reporte de posiciones utilizadas	
	ULD y FOD	

	Check list del ULD	
	Acomodación de equipaje en un ULD	
	Daños por el mal manejo de ULD	
	Consecuencias por el mal manejo de ULD	
	Daños por mal cargue de ULD	
	Consecuencias por el mal cargue de ULD	
6. Procedimientos y familiarización de aeronaves de las líneas aéreas cliente	Marshalling plan	8
	Antenas de aeronaves y protuberancias	
	Apertura, cierre y reapertura de compartimientos de carga	
	Motores Jet / Aviones cabina angosta	
	Boeing 737 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Airbus familia 32S - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Procedimiento DOT	
	Boeing 757 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Motores Jet / Aviones cabina ancha	
	Boeing 767 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Boeing 787 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Boeing 777 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Airbus 330-200 / 330 - 300 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Airbus 340 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Airbus 350 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
7. Procesos - manejo de equipajes	Proceso de selección de equipajes	8
	Funciones y responsabilidades en el área de selección	

	Equipaje - definición y características	
	Equipaje de mano	
	Equipaje facturado	
	Normas de seguridad en áreas operativas de equipaje	
	Infraestructura selección - sistema de bandas BHS OPAIN BOG	
	Manejo de equipajes	
	Selección área de equipajes	
	BRS sistema de reconciliación de equipaje	
	Procedimiento PPBM	
	Planilla de relación de equipaje	
	Selección de equipajes	
	Transporte de animales vivos por equipaje	
	Procedimiento LOB	
	Vuelos controlados	
	Selección, armado del vuelo	
	Verificación de ULD	
	Equipaje sin bag tag en el área de selección	
	Recomendaciones Generales para la correcta manipulación del equipaje	
	Equipaje identificado por contener MMP	
	Entrega de equipaje local (bajadas)	
	Infraestructura de bajadas	
	Entrega de equipaje al pasajero	
	Tiempo de entrega equipaje en banda	
	Manejo de animales vivos llegando a BOG - Procedimiento ICA	
	Operativo DIAN	
	Conexiones	
	Equipaje sin bag tag en el área de conexiones	
	Tiempos de conexión estación BOG	
	Tabla IATA de equipaje	
	Etiquetas de equipaje	
	Demoras, saqueos, daños y pérdidas	
	Causas por las cuales el cliente puede reclamar	
	Faltantes AHL	
	Daños por reparar DPR	
	Sobrantes OHD	
	Equipaje en mal estado	
	Proceso para reportar	
	Star Alliance	
8. Cargue y descargue	Agentes de operación - Asignación en rampa	3

	Briefing operacional	
	Descargue de una aeronave	
	Instrucciones de descargue – tiempos de entrega de equipaje	
	LBM Mensaje de carga de equipaje	
	Restricciones generales del descargue	
	Precauciones de seguridad para el descargue	
	Manejo de equipajes en rampa	
	Manejo de equipajes asistencial vuelo llegando (coches, sillas de ruedas)	
	Cargue de una aeronave	
	Principios de cargue	
	Principios de peso y balance	
	LIR - Instrucciones de cargado	
	Prioridades de cargue	
	Toma de decisiones operacionales	
	Inspección a los compartimentos de la aeronave	
	Recomendaciones de cargado	
	Refuerzo de procedimientos operacionales	
	Restricciones de cargue	
	Búsqueda de equipaje de pasajero que no viaja	
	Recomendaciones al cargar y ubicar el equipaje	
	Recomendaciones al finalizar la búsqueda	
	Notificación y búsqueda de equipaje	
	Procedimiento para bajar el equipaje por peso y balance	
	Equipaje no abordado - sobrevolado	
	Equipaje de mano retirado en salas de abordaje	
	Inflight materials TK (Kit de bolsas de cobijas, audífonos, kit de limpieza)	
9. Manipulación de carga	Concepto - definiciones	3
	Tiempos de entrega	
	Cómo acomodar la carga en el avión	
	Cargas de gran tamaño o peso	
	Distribución del peso en la bodega	
	Consecuencias de los daños y derrames	
	Manejo de cargas especiales	
	NOTOC	
	Tipos de carga	
	Carga perecedera	
	Carga perecedera PER y productos sensibles al tiempo y la temperatura TCR	

	Restos humanos Animales Vivos por carga, ubicación en las bodegas Manejo de animales vivos Transporte de animales vivos por compartimientos de carga AV Observaciones para el abordaje y desabordaje de animales vivos Abordaje y desabordaje de animales vivos AV Manejo de la aeronave Mercancías peligrosas Cargue de mercancías peligrosas Cuidados en la manipulación de MMP Incompatibilidades de la carga	
10. Imagen y presentación de aeronaves	Concepto - objetivo Funciones y responsabilidades del AOT en I&P Tipos de limpieza I&P Manejo de productos de limpieza Manejo de bolsas de basura - Insumos Ingreso a las aeronaves Funciones en la operación Tiempos tránsito AV y Avex Orden de insumos en los bolsillos AV Validación de ISP (instrucciones de seguridad para los pax) según tipo de aeronave Limpiezas especiales Limpieza de crew rest Funciones en pernocta Puntos vulnerables internos Recomendaciones Generales Procedimientos para artículos olvidados de los pasajeros AV Limpieza de vidrios de cabina	2
11. Abastecimiento de combustible y control de derrames	Tanqueo con pasajeros desembarcando, abordó Zona segura de tanqueo Restricciones Procedimiento tanqueo de aeronaves Situaciones de emergencia Derrame de combustible Evacuación durante el proceso de tanqueo o en caso de fuego Cierre de válvulas de combustible Alarmas y paradas de emergencia	1

	Proceso de tanqueo Avianca y Avianca Express	
12. Operación en condiciones climáticas adversas y nocturnas	Objetivo	1
	Fases y notificaciones	
	Métodos de notificación	
	Procedimientos generales en Rampa con clima adverso	
	Vientos fuertes	
	Baja visibilidad y noche	
	Tormenta eléctrica y rayos	
	Protección de pasajeros durante la lluvia	
	Recomendaciones época invernal	
	Formación de hielo en aeronaves/antihielo	
13. Movimientos de aeronaves	Generalidades	3
	Control superficie	
	Luces de una aeronave	
	Hombre guía de ala	
	Pushback	
	Enganche de la barra de empuje	
	Pushback con motores encendidos	
	Actualización procedimientos en rampa – movimiento aeronaves AV	
	Towing	
	Normatividad movimiento de aeronaves	
	Precauciones previo al traslado de aeronaves	
	Estandarización velocidad traslados	
	Desenganche de aeronaves – Manipulación barra de tiro	
	Desenganche de la barra de empuje	
	Procedimientos de comunicación tierra cabina Avianca y Avianca Express	
	Diálogo guía estándar entre personal en tierra y tripulación	
	Procedimiento de comunicación TC para ingreso remolcado a posiciones	
14. Señales IATA	Parqueo de aeronaves / hombre guía de ala / Señalero principal	3
	Uso de bancos de parqueo de aeronaves BOG	
	Procedimientos durante el ingreso de aeronaves	
	Sostenimiento de aeronaves en la plataforma	
	Procedimientos durante el parqueo de aeronaves	
	Hombre guía - ingreso de GPU/ASU/ACU con tractor	
	Procedimientos durante el parqueo de aeronaves (propios medios)	

	Procedimientos durante el parque de aeronaves (remolcado)	
	Estándar de seguridad calzos AV y AVex	
	Walk around 360°	
	Procedimiento de apertura de puertas de pasajeros	
	Abordaje y desabordaje de pasajeros en plataforma	
	Refuerzo de procedimientos	
	Señales IATA para parqueo y movimiento de aeronaves y equipo	
	Señales de mano para hombre guía	
	Señales de mano para marshalling o para parqueo de aeronaves	
	Señales de mano técnicas o de servicio	
	Señales de mano para el empuje atrás o push back	
15. Lecciones aprendidas	Lecciones aprendidas - golpes a aeronaves	

11.15 ENTRENAMIENTO INICIAL CONDUCTOR BOG

Objetivo: Adquirir los conocimientos requeridos en el área de operaciones en tierra, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos en el área de movimientos, promoviendo las normas de seguridad y garantizando así la satisfacción de nuestros clientes.

Tipo: Inicial – teoría 16 horas – práctica 24 horas

Por lineamientos del concesionario del aeropuerto, las prácticas se realizarán solamente luego de realizar y aprobar el curso de 4 horas impartido por esta entidad y tener la licencia impresa en un nuevo carné de ingreso al aeropuerto.

Público objetivo:

PÚBLICO OBJETIVO	PRE - REQUISITO	
Personal interno	Licencia de conducción colombiana vigente	
	Categoría B1 a C3	
	Para Bus preferible categoría C2 en adelante	
	6 meses de antigüedad en SAI	
	No tener comparendos, en caso de tenerlos demostrar acuerdo de pago (SIM)	
	Experiencia de conducción mínimo de un año	
	Aprobar filtro de la jefatura y proceso de selección	
Personal externo	Licencia de conducción colombiana vigente	
	Categoría B1 a C3	
	Para Bus preferible categoría C2 en adelante	
	No tener comparendos, en caso de tenerlos demostrar acuerdo de pago (SIM)	
	Aprobar satisfactoriamente el curso inicial de AOT	
	Evidenciar por medio de certificados empresariales, experiencia en otras compañías donde identifique la habilidad en conducción y su antigüedad	
	Viene del medio aeronáutico	Viene de otra entidad
	Al tener el carné de acceso a áreas restringidas, junto con la licencia aeroportuaria, se le realiza una evaluación práctica de conocimiento y manipulación del equipo	Al tener el carné de acceso a áreas restringidas, junto con la licencia aeroportuaria, se le realiza una evaluación práctica de conocimiento y manipulación del equipo
	Si es satisfactoria, realiza 24 horas de Practica Padrino y debe cumplir con los demás ítems requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de AOT	Si es satisfactoria, debe cumplir con los demás ítems requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de AOT

NOTA: El personal asignado al área de Logística Carga BOG, debe tomar el entrenamiento de AOT y el inicial de conductor. Hasta tanto obtenga la licencia de conducción de OPAIN se asignará al área administrativa de carga – deprisa; al obtener la licencia, las prácticas con padrino tractorista serán enfocadas a carga – deprisa. No se les incluirá en el entrenamiento de AOT las especificaciones de aerolíneas cliente diferentes a AV y AVex.

Metodología: Presencial

Público Objetivo	TEORÍA	PRÁCTICA INSTRUCTOR	PRÁCTICA PADRINO	OJT	EVALUACIÓN DESEMPEÑO
Conductor Tractor	2 días	3 días	64 horas	Tractor, planta, arrancador, cinta transportadora, carro escalera	3 meses
Conductor Bus	2 días	3 días	64 horas	Bus, planta, arrancador, cinta transportadora, carro escalera	3 meses

Módulo	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida	Comportamiento de un conductor	1
	Conducta de un conductor	
	Trabajo en equipo	
	Riesgos de los malos hábitos	
	Conciencia situacional	
2. Funciones y responsabilidades	Requisitos para operar equipos en plataforma	2
	Funciones y responsabilidades	
	Infracciones y multas	
	Procesos de comunicación del conductor	
	Avanteles de equipos	
3. Seguridad en plataforma	Normas de seguridad	5
	Normas que debe cumplir la empresa	
	Clases de posiciones y demarcaciones	
	Posición de contacto	
	Posición remota	
	Posición flexible	
	Diamante de seguridad	
	Áreas de seguridad aeronaves y equipos	
	Ubicación de equipos en la posición	
	FOD	
	Líneas de demarcación en Rampa/Plataforma	

	Prelación o prioridad de paso	
	Señales en vías de servicio	
	Velocidades permitidas	
	Sentido vehicular y paso peatonal en crujiás del terminal	
	Infraestructura y vías vehiculares	
	Familiarización con aerolíneas clientes	
	Familiarización de aeronaves	
	Posicionamiento de equipos	
4. Chequeo pre-operacional de los equipos	Notificación de equipos inoperativos/Operativos	6
	Tractor: chequeo pre-operacional	
	Chequeo preoperacional del equipo	
	Chequeo del motor	
	Chequeo de llantas o neumáticos	
	Chequeo de cabina	
	Chequeo de enganches	
	Etiquetas de precaución del tractor	
	Formato revisión diaria del tractor	
	Conocimiento del equipo - SOP 2/ SOP 3	
	Tractor TUG: diferencias y revisiones	
	Tractor Clarck: diferencias y revisiones	
	Tractor Harlan: diferencias y revisiones	
	Tractor eléctrico TLD: diferencias y revisiones	
	Tractor eléctrico Taylor Dunn: diferencias y revisiones	
	Taylor dunn: chequeo pre-operacional	
	Bus: chequeo pre-operacional	
	Chequeo preoperacional del equipo	
	Chequeo del motor	
	Chequeo interno y externo del bus	
	Formato revisión diaria del bus	
	Precauciones y normas de seguridad con el bus	
	Desabordaje y abordaje de pasajeros	
	Arrancador neumático: chequeo pre-operacional	
	Clases de arrancadores	
	Arrancador manual y su operación	
	Arrancador digital y su operación	
	Normas de seguridad del arrancador	
	SOP 109/ SOP 109A/ SOP 110	
	Precauciones de seguridad/parada de emergencia	
	Daños en el equipo	
	Planta de poder GPU: chequeo pre-operacional	
	Tipos de plantas GPU	

	Tablero de operación GPU Hobart 28v y 90kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación GPU Hobart 115v y 140kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación GPU Hitzinger 115v y 180Kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación GPU Stewart 115v y 1120kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación TLD/Arvico	
	Diferencias y revisiones	
	Planta de Poder (GPU) Jet way y estáticas	
	Procedimiento para conectar la GPU a la aeronave	
	Tres puntos de conexión	
	Procedimiento para conectar la GPU a la aeronave	
	Normas de seguridad	
	SOP 111/ SOP 112	
	Planta con sistema de bloqueo de tiro	
5. Chequeo pre-operacional de los equipos	Cinta transportadora - conveyor belt: chequeo preoperacional	6
	Conveyor belt eléctrico	
	Diferencias y revisiones	
	Conveyor belt de combustible	
	Diferencias y revisiones	
	Normas de seguridad	
	Uso del conveyor para apertura y cierre de puertas	
	Escaleras motorizadas y manuales	
	Chequeo preoperacional 360°	
	Escaleras motorizadas TUG	
	Diferencias y revisiones	
	Escaleras manuales	
	Diferencias y revisiones	
	Normas de seguridad	
	Precaución para el traslado de escaleras de tiro	
	Reglas básicas adosamiento de escaleras	
	Factores que pueden contribuir a un accidente o incidente en plataforma	
	Forma incorrecta de salida a la vehicular	
	Forma correcta de salida a la vehicular	
	Normas de seguridad que más infringen los conductores	
	Daños y lecciones aprendidas	
	Posturas correctas al conducir	
	Malos procedimientos	

	Tablero operación de escalera JBT	
	Carro escalera TUG/ Tablero operación de escalera TUG	

11.16 ENTRENAMIENTO INICIAL OPERADOR DE EQUIPOS BOG

Nota aclaratoria: En las estaciones que se requiera en ocasión de necesidades operacionales los cargos de conductor y operador de equipos fue homologado con el cargo Operario 2.

Objetivo: Adquirir los conocimientos requeridos en el área de operaciones en tierra, crear y afianzar conocimientos en el campo de conducción de equipos especializados en rampa, teniendo en cuenta la seguridad, normas en rampa precauciones en el manejo del equipo y concientización en el cuidado de este, garantizando así la satisfacción de nuestros clientes.

Metodología: Presencial. En la teoría de 2 días (16 horas) se incluye operador Q&P, cargador y tractor de retroempuje.

Si luego de tres (03) meses de haber tomado la teoría de operador de equipo el funcionario es asignado al rol de Q&P o cargador, debe tomar el eLearning de repaso del equipo más la práctica con instructor, luego sigue el proceso normal de certificación en el equipo.

ROL	TEORÍA	PRÁCTICA INSTRUCTOR	PRÁCTICA PADRINO	OJT	EVALUACIÓN DESEMPEÑO
Operador de Q&P	2 días	2 días Para el inicio de las prácticas, el funcionario debe estar al día con las vacunas requeridas, 1 día potable 1 día químico	5 servicios de químico 32S 5 servicios de químico 787/777 5 servicios de químico 330 5 servicios de químico 32S 3 servicios de químico 767 6 servicios de químico 340/350 5 servicios de químico 787/777 5 servicios de potable 32S 5 servicios de potable 787/777 5 servicios de potable 330 5 servicios de potable 32S 3 servicios de potable 767 6 servicios de potable 340/350 5 servicios de potable 787/777 Previo, debe visualizar 2 servicios del padrino en cada rol y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino.	Químico, Potable	3 meses
Operador tractor de retroempuje	2 días	5 días En simulador	15 movimientos 32S 8 movimientos 787/777 8 movimientos en 330 8 movimientos en 340/350 5 movimientos en 767 Previo, debe visualizar 10 movimientos del padrino y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino	Tractor retro empuje, Comunicación, tierra cabina (AV y AVEX)	3 meses
Operador cargador	2 días	2 días	20 cargues 20 descargues Asegurar que se realiza en 330, 787, 777, 767, 340/350 Previo, debe visualizar 10 movimientos del padrino y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino	Cargador	NA
Operador Towbarless	2 horas eLearning SAI	2 días	10 movimientos towing 32S 10 movimientos towing 787 Previo, debe visualizar 10 movimientos del padrino y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino	Towbarless	NA

Público Objetivo

PÚBLICO OBJETIVO	PRE – REQUISITO
Personal interno	Licencia de conducción colombiana vigente, preferible C2 en adelante
	6 meses de antigüedad en el cargo de conductor (tractor/bus)
	Aprobar filtro de la jefatura y proceso de selección
	Nota: para cargador, debe tener un año de antigüedad como operador de paymover

Personal externo (no aplica para cargador)	Nota: para Towbarless, debe tener un año de antigüedad como operador de paymover	
	Licencia de conducción colombiana vigente, preferible C2 en adelante	
	Aprobar satisfactoriamente el curso inicial de AOT	
	Aprobar satisfactoriamente el curso inicial de conductor	
	Evidenciar por medio de certificados empresariales, experiencia en otras compañías donde identifique la habilidad en conducción y su antigüedad	
	Viene del medio aeronáutico	Viene de otra entidad
	Al tener el carné de acceso a áreas restringidas, junto con la licencia aeroportuaria, se le realiza una evaluación práctica de conocimiento y manipulación del equipo en el simulador. Debe evidenciar por medio de certificado del anterior GH antigüedad en el cargo mínima de un año.	Al tener el carné de acceso a áreas restringidas, junto con la licencia aeroportuaria, se le realiza una evaluación práctica de conocimiento y manipulación del equipo en el simulador
	Si es satisfactoria, realiza 7 movimientos de Practica Padrino con 32S, 787, 350, 777, 767 y debe cumplir con los demás ítems requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de Conductor	Si es satisfactoria, debe cumplir con los demás ítems requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de Conductor

Temática para Operador de equipos BOG

Módulo	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida	Conciencia situacional	0,5
	Conductas de los conductores	
	Tipos de conductas	
	Trabajo en equipo	
2. Funciones y responsabilidades	Requisitos para ser operador de equipos	0,5
	Funciones y responsabilidades	
	Procesos de comunicación del conductor	
3. Seguridad en rampa y plataforma	Normas de seguridad	3
	Normas que debe cumplir la empresa	
	Clases de posiciones y demarcaciones	
	Categorías de aeronaves	
	Posición de contacto	
	Posición remota	
	Posición flexible	
	Diamante de seguridad	
	Áreas de seguridad aeronaves y equipos	
	Ubicación de equipos en la posición ESA	
	Ubicación de equipos en la aeronave	
	FOD	
	Líneas demarcadas en plataforma	
	Prelación de paso	

	Señales en vías de servicio	
	Sensores de velocidad	
	Velocidades permitidas	
	Sentido vehicular y pasos peatonales en las crujiás terminal 1	
	Infraestructura, calles de rodaje y spot	
	Infraestructura y vías vehiculares	
	Infraestructura y división	
	Chequeo preoperacional de los equipos	
	Chequeo de motor	
	Chequeo de llantas o neumáticos	
	Chequeo de cabina	
	Chequeo de enganches	
	Formato revisión diaria de Paymover	
	Formato revisión diaria de Towbarless	
	Formato revisión diaria de Cargador	
	Formato revisión diaria de Químico y Potable	
	SOP 2 / SOP 3	
	Marshalling plan	
	Procedimientos en visibilidad reducida	
	Sentido vehicular towbarless	
	Restricciones de velocidad en condiciones del pavimento contaminado	
	Efectos de la inercia para remolcar varios pesos	
	Características y técnicas de aceleración y desaceleración	
	Calles de rodaje y punto de espera spot	
	Spot aeropuerto El dorado	
	Restricción del Spot 41	
	Reportes de seguridad	
4. Tractor de remolque con towbar/barra	Equipos de remolque	4
	Equipos de remolque JBT B250	
	Equipos de remolque T500	
	Equipos de remolque T300	
	Equipos de remolque GT50H	
	Equipos de remolque GT 16-28	
	Equipos de remolque TUG MC 13-23	
	Equipos de remolque GT 50-60	
	Equipos de remolque JBT 600	
	Equipos de remolque MIA 60-23	
	Equipos de remolque MT	
	Equipos de remolque TA-35	

	Equipos de remolque GOLDHOFER - Towbarless	
	SOP 104	
	Tabla de tractor de remolque	
	Asignaciones de paymover	
	Posiciones de parqueo al finalizar turno	
	Paso a paso procedimiento push back	
	SOP 102 / SOP 103	
	Paso a paso procedimientos de towing o traslados	
	SOP 101	
	Señales de mano	
5. Procedimientos en caso de emergencia	Falla en comunicación de radio	0,5
	Fallas en el tractor de remolque	
	Fuego en el tractor de remolque	
	Desacople entre avión y palanca	
	Accidentes con otras aeronaves o vehículos	
6. Ángulos de giro y pasadores	Ángulo de giro A32S	0,5
	Pin by pass y pasadores A32S	
	Ángulo de giro A330	
	Pin by pass y pasadores A330	
	Ángulo de giro B787	
	Pin by pass y pasadores B787	
	Ángulo de giro B757	
	Pin by pass y pasadores B757	
	Ángulo de giro B737	
	Pin by pass y pasadores B737	
	Ángulo de giro A 340-200-400-600	
	Ángulo máximo de torsión	
7. Barras de remolque	Revisión barra de remolque	0,5
	Barra de remolque A32S	
	Barra de remolque A330	
	Barra de remolque B787	
	Barra de remolque B737	
	Barra de remolque B757	
8. Cargador	Referencia JBT Commander 30I	1,5
	Revisión del equipo	
	Chequeo preoperacional	
	Conocimiento del equipo	
	Partes del cargador	
	Recomendaciones de seguridad	
	Normas de seguridad	
	Acoplamiento del cargador según el tipo de aeronave	

	SOP 108	
	Formato diario de servicios	
9. ULDs	¿Qué es un ULD?	1
	Tipos de ULD	
	Compartimentos de carga A330-200	
	Distribución ULD en bodegas A330-200	
	Compartimentos de carga B787-800	
	Seguros bodegas B787-800	
	Sistema bodegas B787-800	
	Altura máxima en compartimentos de carga	
10. Servicio carro químico	Equipo químico manual	1,5
	Equipo químico autopropulsado	
	Elementos de protección personal	
	Procedimiento del servicio químico	
	Servicio de baños A32S/A32SNEO	
	Servicio de baños B737	
	Servicio de baños A330	
	Servicio de baños B787	
	Cantidad y recarga de químico azul	
	Manejo de derrames	
	SOP 5/ SO 105 / SOP113	
	Registro de servicios de drenaje	
11. Equipo potable	Equipo potable manual	1,5
	Equipo potable autopropulsado	
	Normas de seguridad	
	Procedimiento del servicio potable	
	Aprovisionamiento de agua potable 32S y 32S NEO	
	Servicio de baños 737	
	Servicio de baños 330	
	Servicio de baños 787	
	Precauciones de acercamiento	
	Servicio de baños ATR72, 42	
	Normas de seguridad del operador químico y potable	
	SOP 6	
	Registro de servicios de drenaje	
	Chequeo preoperacional	
	Precauciones de acercamiento	
	Cantidad de agua potable	
	Registro de servicios de potable	
12. Remolque de aeronaves (towing - traslados)	Remolque en espacios reducidos	1

	Remolque en espacios confinados	
	Remolque de ingreso y salida de hangares	
	Remolque con avión ingresando de cola al hangar	
	Remolque con avión saliendo de frente del hangar	
13. Comunicación tierra cabina	Generalidades comunicación tierra cabina	
	Preparación - comunicación con tripulación	
	Comunicación push back	

El contenido del entrenamiento que debe realizar el funcionario en caso de actualizar para ejecutar nuevo rol de Q&P o cargador, es el mismo relacionado en el módulo presencial, pero vía eLearning, posterior práctica con instructor, padrino y OJT.

11.17 ENTRENAMIENTO INICIAL SUPERVISOR DE OPERACIONES TERRESTRES BOG

Objetivo: Adquirir los conocimientos teóricos, prácticos y de liderazgo, requeridos en el área de operaciones en tierra, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos como supervisor en el momento del recibir, atender y despachar las aeronaves.

Tipo: Inicial – teoría 88 horas + curso inicial de conductor (si aplica).

Metodología: presencial / eLearning

Público objetivo:

PÚBLICO OBJETIVO	PRE - REQUISITO
Personal interno	Licencia de conducción colombiana vigente
	Categoría B1 a C3
	Experiencia de conducción mínimo de un año
	6 meses de antigüedad en SAI
	Aprobar filtro de la jefatura y proceso de selección
Personal externo	Licencia de conducción colombiana vigente
	Categoría B1/C1
	Experiencia de conducción mínimo de un año
	Aprobar satisfactoriamente el curso inicial de AOT

	Evidenciar por medio de certificados empresariales, experiencia en otras compañías donde identifique la habilidad en conducción y su antigüedad
	Debe cumplir con los demás ítems requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de AOT o de conductor

Metodología: Presencial/eLearning

ROL	TEORÍA	PRÁCTICA INSTRUCTOR	PRÁCTICA PADRINO	OJT	EVALUACIÓN DESEMPEÑO
Supervisor Rampa	16 días	5 días	25 días	SOD rampa, conveyor, carro escalera, Planta, arrancador, Tanqueo (AV y AVEX 5 vuelos de práctica)	3 meses
Supervisor I&P	16 días	5 días	6 días en I&P nacional 6 días en I&P internacional 6 días en pernocta	SOD I&P	3 meses
Supervisor selección y conexiones	16 días	5 días	6 días en selección 6 días en conexiones 6 días en bajadas	SOD de selección, SOD de conexiones, SOD de bajadas	3 meses
eLearning	AV: Apertura de puertas, Procedimientos del manual de combustible – AVH FM Mobile SAI: SAICore				

Temática Supervisor OPT BOG:

Módulo	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida	Bienvenida al participante, planta física de la compañía	1
	Guía Local para Atención de Emergencias - PAE	
	Recursos para Atención de Emergencias - PAE	
2. Infraestructura aeroportuaria	Infraestructura Aeroportuaria	2
	Operación Doméstica	
	Áreas de seguridad (ASA, ERA, ESA, EPA, NPA)	
	Infraestructura aeroportuaria muelle nacional	
	Infraestructura aeroportuaria posiciones remotas	
	Operación internacional	
	Infraestructura aeroportuaria muelle internacional	
	Infraestructura aeroportuaria muelles de carga	

3. Funciones y responsabilidades	Organigrama Operaciones Terrestres	3
	Funciones y Responsabilidades del supervisor	
	Funciones y responsabilidades del inspector de operaciones	
	Funciones coordinador de terminal	
	Funciones Supervisor operaciones terrestres rampa	
	Funciones Agente de operaciones terrestres rampa	
	Funciones Supervisor imagen y presentación	
	Funciones Agente operaciones terrestres imagen y presentación	
	Funciones Supervisor de movimientos (administrativos)	
	Funciones Agente operaciones terrestres movimientos	
	Funciones Operador de equipos	
	Funciones Operador equipos de servicio Q&P	
	Funciones Supervisor selección y conexiones	
	Funciones Agente operaciones terrestres selección y conexiones	
	Funciones Supervisores equipos y móviles	
	Funciones conductor equipos y buses	
4. Comunicaciones	Procesos de comunicación	1
	Hora oficial	
	Comunicación vía Avantel	
	Tams	
	BRS	
	Tablet FM Mobile	
	Ulephone	
5. GSE - Equipo de soporte en tierra	SOP – Procedimiento estándar de operación	1
	Unidad de poder – planta eléctrica	
	Cinta transportadora – conveyor belt	
	Escaleras – carro escalera	
	Arrancador	
6. Restricciones aplicadas a la flota	Áreas vulnerables a daños con equipos de tierra	4
	Reportes de daños causados a aeronaves ocasionados por equipo de tierra	
	Reporte de irregularidad operacional RACI	
	¿Qué es Marshalling plan?	
	Flota Avianca	
	Matriculas Aeronaves	
	Familia A32S (319/320/321)	
	Configuración familia A32S/NEO Avianca	
	Restricción de mercancías peligrosas A321 Avianca	
	Marshalling plan familia A32S/NEO Avianca	
	Airbus 330 particularidades	

	Configuración de bodegas A332	
	Capacidad y distribución de contenedores en bodegas	
	Capacidad y distribución de pallets por bodegas	
	Capacidades de bodegas	
	Ubicación puertas de servicio	
	Ubicación puertas de bodega	
	Compartimentos de bodega	
	Uso de los seguros en bodegas	
	Marshalling plan A330-200/300	
	Boeing 787	
	Configuración de bodegas B787	
	Precaución en bodegas	
	Recomendaciones generales de seguridad	
	Marshalling plan Boeing 787	
	Recomendaciones generales de seguridad	
	Ubicación de calzos flota Avianca	
7. Actividades del supervisor operaciones terrestres asignación rampa.	Supervisor operaciones terrestres rampa	3
	Documentación requerida en la atención de los vuelos	
	Boletines operacionales	
	LBM / LIR / Graphical LIR / Notoc / orden de tanqueo / listado de equipajes	
	Responsabilidades del supervisor de rampa	
	Planilla reporte atención de vuelos	
	Manejo de la documentación del vuelo	
	Prácticas incorrectas en la entrega de documentación	
	Formato de inspección para ULD, AKE	
8. Procedimientos en rampa	Alistamiento de equipo y recurso humano	1
	Briefing operacional	
	FOD	
	Revisión por contaminación	
	Manejo e interpretación documento L.B.M	
	Codificación IMP	
9. Procedimientos parqueo de aeronaves	Procedimiento parqueo de aeronaves	1
	Parqueo y aseguramiento de la aeronave	
	Walk around	
	Reporte de novedades	
10. Atención en tierra de aeronaves en tránsito	Vuelos Head Start	2
	Abordaje y salida de vuelos sin reporte metar	
	Consideraciones para el llamado al abordaje de Pasajeros	
	Ruta crítica	
	Diagramas tiempos Gantt	

	Tránsito de un avión	
	Tiempos tránsito	
11. Procedimientos especiales	Procedimiento para el abordaje de pasajeros	2
	Procedimiento para el desabordaje de pasajeros	
	Pasajeros en condiciones jurídicas especiales	
	Pasajeros recomendados	
	Criterios para asistir a pasajeros en condición de discapacidad	
	DOT - Transporte de sillas de ruedas en bodega	
	Abordaje y desabordaje de servicios especiales en ambulift	
	Abordaje y desabordaje por dos puertas	
	Proceso de tanqueo	
	Derrame de combustible	
	Procedimientos de emergencia	
12. Apertura y cierre de puertas	Apertura y cierre de puertas de cabina	0,5
	Apertura y cierre de puertas de bodega	
13. Descargue de aeronaves	Principios del control del descargue	1
	Manejo del equipaje en el descargue en rampa	
	Tiempos de entrega del equipaje en bandas	
	Manejo de conexiones en el descargue	
	Manejo del equipaje en el descargue en rampa	
	Procedimientos especiales en el descargue en bandas	
	Revisión bodega 5	
14. Cargue de las aeronaves	Principios del control de Cargue	1
	Reglas de cargado equipajes a granel	
	Inspección a los compartimientos de la aeronave	
	Prioridades de cargado	
	Manejo de conexiones en el cargue	
	BRS - BRS Report	
	BRS - Alertas en el sistema para el manejo de equipajes	
	Búsqueda de equipaje de pasajeros que no abordan	
	Búsqueda de equipaje de pasajeros solicitados por las autoridades	
	Desabordaje de equipajes por peso y balance	
	Procedimiento búsqueda de equipaje	
	Recomendaciones en uso de las redes	
	Ubicación de las redes	
15. Manipulación de carga	Descargue de carga a granel	1
	Cargue de carga y correo a granel	
	Manipulación de carga y correo a granel	
	Reglas de cargado carga y correo a granel	
	Manejo de cargas especiales	

	Restos humanos	
	Perecederos, animales vivos	
	Transporte de hielo seco en cabina como en compartimientos.	
	Baterías de litio	
	Códigos de cargado de aeronaves	
	Marcado y Etiquetado	
16. Manejo de Mercancías Peligrosas	Manejo de mercancías peligrosas	1
	Compatibilidad de cargas	
	Marcado y etiquetado de ULD	
	Accesibilidad a bordo de mercancías peligrosas	
	Criterios de rechazo	
	Procedimiento de emergencia	
17. Manejo e interpretación documento L.I.R.	LIR – instrucciones de cargado	2
	LIR – Practica con documentación	
	Pre finales - finales de cargue	
18. ULD	U.L.D. Utilizados en Avianca	1
	AKE herculight	
	Limitaciones y normas de amarre	
	Criterios de rechazo para accesorios de amarre	
	Marcado y etiquetado de U.L.D	
	Criterios de rechazo para U.L.D	
	Lista de chequeo AKE	
	Formato Uld's Pallets	
	Relación pallets – mallas	
	Diligenciamiento incorrecto formatos	
	Consecuencias de mal manejo de U.L.D.	
19. Movimientos de Aeronaves	Políticas	1,5
	Hombre guía de ala	
	Remolque de aeronaves (Pushback)	
	Push-back con motores encendidos	
	Desenganche de aeronaves	
	Desenganche barra de empuje	
	Lecciones aprendidas	
	Daños a la aeronave, GSE e instalaciones	
20. Conocimientos Generales Peso y Balance	Principios del vuelo	2,5
	Fuerzas que interactúan en un avión	
	Principios de peso y balance	
	Movimientos básicos de un avión	
	¿Cuándo se debe realizar el peso y balance?	
	¿Por qué del peso y balance?	
	Consecuencias del cargue incorrecto	

	Terminología utilizada en peso y balance	
	Datum line	
	Peso & balance	
	Pesos Operacionales	
	Combustibles	
	Limitación de carga estructural	
21. Demoras operacionales	Procedimiento codificación de demoras	8
	Indicadores Operacionales	
	Canales de comunicación	
	Cargos que interactúan en el proceso	
	Instructivo código de demoras AVH	
	Taller de demoras	
22. Diferencias aerolíneas cliente	Diferencias en procesos TACA	2
	Aeroméxico	
	Delta	
	Iberia	
	Spirit	
	Avianca Express	
23. Tanqueo de Aeronaves	Ubicación segura del vehículo de tanqueo	2
	Documentación orden de tanqueo	
	Acumulación de cargas estáticas	
	Puntos de conexión de cable anti- estático 32S	
	Paneles de control combustible A32s	
	Puntos importantes a tener en cuenta por parte del SOD	
	Alcance por parte del SOD	
	Test para válvulas desde el panel	
	Acciones en caso de emergencia	
	Tanqueo con pasajeros desembarcando, abordó, abordando	
	Zona segura de tanqueo	
	Restricción	
	Abastecimiento de combustible y control de derrames	
	Procedimiento tanqueo de aeronave	
	Evacuación durante el proceso de tanqueo en caso de fuego	
	Cierre de válvulas de combustible	
	Alarmas y paradas de emergencia	
	Proceso de tanqueo AV y Avex	
24. Comunicación tierra cabina y señales de mano	Comunicación tierra cabina Avianca	2
	Insumos para la comunicación	
	Bahía de conexión interphone A32S	
	Comunicación presalida	
	Comunicación push back	

	Inicio de motores en posición "comunicación"	
	Comunicación sobre fallas	
	Comunicación pre-salida sin interphone	
	Fin push back	
	Señales de mano técnico/servicio - personal de tierra a tripulación de vuelo	
25. Supervisor para selección, conexiones y bajadas	Organigrama de equipajes	16
	Infraestructura de selección	
	Sistema de bandas TX/inbound/make up/nivel 5-6	
	Sistema de bandas sala de reconciliación	
	Velocidades en el área de selección	
	FOD	
	Funciones y responsabilidades del AOT de equipajes	
	Funciones y responsabilidades del SOD de selección	
	Funciones y responsabilidades del SOD de bajadas/inbound	
	Funciones y responsabilidades del SOD de TX	
	Equipajes, equipaje de mano, equipaje facturado	
	Etiquetas	
	Tiempo de entrega de equipaje priority AV	
	Tiempos de conexiones	
	Transporte de animales vivos	
	Star Alliance	
	Acuerdos interlínea - Código compartido	
	Programación y solicitud al despacho de AKE/ULD	
	Vuelos controlados	
	Manejo de equipaje en el área de selección	
	BRS AV / HHT / aplicación de escritorio	
	Manejo de equipaje sobredimensionado	
	Seguimiento y control de equipaje en CCE	
	Reclamación de equipaje	
	Daños / demoras/ pérdidas / saqueos	
	Asignación de vuelos por make up	
	Armado de vuelo desde selección	
	Vuelos cabina ancha/vuelos cabina angosta (granel)	
	Tiempos de conexión	
	Manejo de equipaje DGR	
	Manejo de equipaje revisión POANL nivel 6	
	Manejo de equipaje sin etiquetas	
	Proceso de seguridad con el equipaje	
	Operativo DIAN	
	Manejo de animales vivos ICA	

26. Supervisor para Imagen y Presentación	Funciones y Responsabilidades supervisor de I&P	16
	Organigrama I&P	
	CCO SAI	
	Repaso de Infraestructura aeroportuaria	
	Área de Trabajo	
	Breafing Operacional	
	FOD	
	Tiempos tránsito	
	Demoras	
	Limpiezas especiales	
	Velocidades permitidas en I&P	
	TAMS para I&P	
	Tipos de limpieza en el interior de la aeronave	
	Familiarización aerolíneas cliente	
	Avianca/LOPA aeronaves Avianca	
	Productos de limpieza	
	Manejo de bolsas de basura	
	Funciones en la operación	
	Acomodación de sillas e insumos en los bolsillos, equipos Avianca	
	Procedimientos forros sucios Avianca	
	I&P Avianca Express	
	I&P Aeroméxico	
	I&P Iberia	
	I&P Delta	
	I&P Turkish	

11.18 ENTRENAMIENTO INICIAL OPERADOR I BASES COLOMBIA

Objetivo: Adquirir los conocimientos requeridos en el área de operaciones en tierra, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos en plataforma, selección y conexiones e imagen y presentación, promoviendo las normas de seguridad y garantizando así la satisfacción de las aerolíneas cliente.

Tipo: Inicial

Pre-requisitos: Bachiller

Metodología: presencial/aula virtual - eLearning

ROL	TEORÍA	PRÁCTICA INSTRUCTOR	OJT
Agente Operaciones	8 días	3 días	Rampa, planta, arrancador, aire acondicionado, señalero

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO HRS
Inicial OPT	Presencial/Aula virtual	32
Mercancías peligrosas	Presencial	8
Aerolínea cliente AM	Presencial (aplica para MDE)	4
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Riesgo Químico	Virtual	3
Actualización de boletines OPT	Virtual	1
Manejo de puentes de embarque	Virtual (solo aplica a BGA)	1
Código de ética SAI	Virtual	0,5
Política Anticorrupción SAI	Virtual	0,5
Sagrilift SAI	Virtual	0,5
Conflicto de intereses SAI	Virtual	0,5
Aerolínea cliente AM	Virtual (aplica para MDE)	2
Proceso almacenaje WCH OPT AVH	Virtual (eAcademy AV)	1
Familiarización Avexpress OPT	Virtual (eAcademy AV) Bases que aplique	3
Seguridad de la aviación AVH	Virtual (eAcademy AV)	2
Plan de respuesta a la emergencia (ERP)	Virtual (eAcademy AV)	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual (eAcademy AV)	2
Ley de prácticas corruptas AVH	Virtual (eAcademy AV)	1

Inicial Operador I:

Módulo	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida	Bienvenida al participante, planta física de la compañía	2
	¿Qué es SAI AVH? (video) - Servicios Aeroportuarios Integrados Avianca Holding S.A.	
	Inducción corporativa, misión, visión, valores	

	Generalidades acceso a Isotools SAI	
	Servicios que presta SAI	
	Nuestros clientes - Destinos (video)	
2. Principios de seguridad	Funciones y responsabilidades del empleador/del empleado	2
	Plan de prevención, preparación y respuesta ante la emergencia	
	Contaminación e ingreso de aeronave a posición	
	Procesos de comunicación	
	Procedimientos de emergencia en las aeronaves	
	Prácticas seguras de trabajo y operación	
	Informe RACI-IPO	
	Prácticas seguras de trabajo y operación	
	Protección personal	
	Presentación personal	
	Uso correcto del uniforme	
3. Inducción aeroportuaria	Generalidades de cada aeropuerto donde opera SAI	3
	Alfabeto aeronáutico	
	Codificación y decodificación de ciudades	
	Entes regulatorios, regulaciones aeronáuticas	
	Manuales de Operaciones de aerolíneas	
4. Operaciones Terrestres	Áreas de trabajo	2
	Tiempos tránsito/Ruta crítica	
	Líneas de demarcación en rampa / plataforma	
	Posición de contacto	
	Posición remota	
	Áreas de seguridad de aeronaves y equipos en rampa / plataforma	
	Diamante de seguridad	
	Walk around 360°	
	FOD - Objeto extraño en plataforma	
	Consecuencias del FOD, costos del FOD, daños a las aeronaves, Chequeo FOD	
	Daños a la aeronave – instalaciones cohíbe	
	Control y prevención.	
5. GSE - Equipo de soporte en tierra	Equipo de soporte en tierra -GSE	4
	SOP-procedimiento estándar operación	
	Conos – calzos	
	Cama baja, carro de combustible, carro de catering, tractor de equipaje	
	Carro servicio químico, carro servicio potable, carro escalera y escalera	
	Manual, turboway, tractor de retroempuje, barra de empuje, towbarless	
	Puente de abordaje, GPU plantas, arrancador, aire acondicionado,	

	Conta transportadora/conveyor, carro porta equipaje/diligencia, Plancha de carga, cargador de ULD, porta contenedores dollies, ULD Bus de pasajeros, ambulift Movimientos de aeronaves, vehículos, equipos y peatones Velocidades permitidas Movimiento de vehículos/equipos – peligros Prelación o prioridad de paso Movimientos peatonales – peligros Movimientos de aeronaves – peligros Daños a la aeronave – instalaciones cohíbe	
6. Procedimientos y familiarización de aeronaves de las líneas aéreas cliente	Familiarización con aerolíneas clientes Marshalling plan Antenas de aeronaves y protuberancias Apertura, cierre y reapertura de compartimientos de carga Aviones propulsados por hélice ATR 42/72 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan, tail prop. Avianca Express Motores Jet / Aviones cabina angosta Boeing 737 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan. Airbus 319-319 neo/ 320-320 neo /321 - 321 neo - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, mallas, marshalling plan, recomendaciones generales Tiempos tránsito Avianca y Avianca Express	4
7. Procesamiento de equipaje	Procesamiento de equipajes Selección de equipajes Funciones Agente operaciones terrestres selección Manejo de equipaje / Procedimiento PPBM Manejo d equipaje local en el área de selección Acomodación de equipaje en carros porta equipaje o contenedores Vuelos controlados Infraestructura de selección (por cada aeropuerto) HUB de conexiones Avianca Causas por las cuales un cliente puede reclamar Manejo adecuado de equipajes Qué es equipaje Equipaje de mano Equipaje facturado Tabla IATA de equipaje	3

	Etiquetas de equipaje	
	Etiquetas de identificación de equipaje	
	Diferentes tipos de etiquetas (heavy, priority, etc)	
	Cambio de etiquetas	
	Equipaje en conexión	
	Transporte de animales vivos por equipaje	
	Star Alliance	
8. Cargue y descargue	Briefing operacional	3
	Descargue de una aeronave	
	Instrucciones de descargue	
	Precauciones de seguridad para el descargue	
	Manejo de equipajes en rampa	
	Cargue de una aeronave	3
	Principios de cargue	
	Principios de peso y balance	
	Principios de cargue de la aeronave	
	LIR - Instrucciones de cargado	
	Prioridades de cargue	
	Fallas en el funcionamiento del sistema de cargue	
	Inspección a los compartimentos de la aeronave	
	Recomendaciones de cargado	
	Restricciones de cargue	
	Búsqueda de equipaje de pasajero que no viaja	
9. Manipulación de carga	Concepto - definiciones	2
	Cómo acomodar la carga en el avión	
	Cargas de gran tamaño o peso	
	Distribución del peso en la bodega	
	Consecuencias de los daños y derrames	
	Manejo de cargas especiales	
	NOTOC	
	Tipos de carga	
	Carga perecedera	
	Restos humanos	
	Animales Vivos por carga	
	Observaciones para el abordaje y desabordaje de animales vivos	
	Manejo de la aeronave	
	Mercancías peligrosas	
	Incompatibilidades de la carga	
10. Imagen y presentación	Concepto / Objetivo	1
	Tipos de limpieza imagen y presentación	

	Manejo de productos de limpieza	1
	Manejo de bolsas de basura / Insumos	
	Ingreso a las aeronaves	
	Funciones en la operación / Funciones en tránsito	
	Galley	
	Sillas y desmanche de mesas	
	Orden de insumos en bolsillos para vuelos Avianca	
	Aspirado	
	Baños	
	Funciones de pernocta	
	Limpiezas especiales	
	Puntos vulnerables internos	
	Recomendaciones generales	
	Limpieza de vidrios de cabina	
11. Operación en condiciones climáticas adversas y nocturnas	Objetivo	1
	Fases y notificaciones	
	Métodos de notificación	
	Procedimientos generales en Rampa con clima adverso	
	Vientos fuertes	
	Baja visibilidad y noche	
	Tormenta eléctrica y rayos	
	Formación de hielo en aeronaves/antihielo	
12. Abastecimiento de combustible y derrames en las aeronaves	Procedimiento tanqueo de aeronaves/zona segura de tanqueo	1
	Diagrama de acercamiento de tanqueo	
	Medidas de Seguridad durante el tanqueo de la Aeronave	
	Viajeros abordando - abordó - desabordando	
	Situaciones de emergencia	
	Derrame de combustible	
	Evacuación durante el proceso de tanqueo o en caso de fuego	
	Cierre de válvulas de combustible	
	Alarmas y paradas de emergencia	
	Proceso de tanqueo Avianca y Avianca Express	
13. Movimientos de aeronaves	Generalidades	2
	Control superficie	
	Luces de una aeronave	
	Hombre guía de ala	
	Pushback	
	Pushback con motores encendidos	
	Desenganche de aeronaves	

	Procedimiento comunicación tierra cabina Avianca, Avianca Express	
14. Señales IATA	Parqueo de aeronaves / hombre guía de ala / Señalero principal	2
	Procedimientos durante el parqueo de aeronaves	
	Procedimientos durante el ingreso de aeronaves	
	Procedimiento de apertura de puertas de pasajeros	
	Abordaje y desabordaje de pasajeros en plataforma	
	Señales IATA para parqueo y movimiento de aeronaves y equipo	
	Señales de mano para hombre guía	
	Señales de mano para marshalling o para parqueo de aeronaves	
	Señales de mano Técnicas o de servicio	
	Señales de mano para el empuje atrás o push back	

11.19 ENTRENAMIENTO INICIAL OPERADOR II BASES COL

Objetivo: Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos, requeridos en el área de movimientos, para obtener el conocimiento y habilidades necesarias para manipular los vehículos utilizados en rampa.

Público objetivo: Personal interno/ externo contratado para el cargo de Operador II.

Tipo: Inicial

Metodología: presencial/aula virtual - eLearning

PÚBLICO OBJETIVO	PRE - REQUISITO	
Personal interno	Licencia de conducción colombiana vigente	
	Categoría C1	
	Un año de antigüedad en el cargo de Operador I	
	Aprobar filtro de la jefatura y proceso de selección	
Personal externo (no aplica para cargador)	Licencia de conducción colombiana vigente	
	Categoría C1	
	Aprobar satisfactoriamente el curso inicial de Operador I	
	Evidenciar por medio de certificados empresariales, experiencia en otras compañías donde identifique la habilidad en conducción y su antigüedad	
	Viene del medio aeronáutico	Viene de otra entidad

	Al tener el carné de acceso a áreas restringidas, junto con la licencia aeroportuaria, se le realiza una evaluación práctica de conocimiento y manipulación del equipo en compañía de instructor o experto de la base o en simulador según el caso	Al tener el carné de acceso a áreas restringidas, junto con la licencia aeroportuaria, se le realiza una evaluación práctica de conocimiento y manipulación del equipo en compañía de instructor o experto de la base o en simulador según el caso
	Si es satisfactoria, realiza 7 movimientos de Practica Padrino en la flota que opere en la base y debe cumplir con los demás ítems y roles requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de Operador I	Si es satisfactoria, debe cumplir con los demás ítems y roles requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de Operador I

Alcance: Operador II base ya operativa.

METODOLOGÍA	TEORÍA	PRÁCTICA INSTRUCTOR O EXPERTO		PRÁCTICA PADRINO	OJT
Presencial	3 días	Tractor	16 horas	64 horas	Conductor, planta, arrancador, aire acondicionado (si aplica)
		Tractor de retroempuje	5 días	Según la flota que opere en la base 20 movimientos por cada flota Previo, debe visualizar 10 movimientos del padrino y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino	Tractor retro empuje, Comunic. tierra cabina (AV y AVEx) Ingreso de tanqueo al Sharepoint (AV AVEx)
		Químico y potable	2 vuelos (en ambos Q&P) Para el inicio de las prácticas, el funcionario debe estar al día con las vacunas requeridas	5 servicios de químico por flota que opere en la base 5 servicios de potable por flota que opere en la base Previo, debe visualizar 2 servicios del padrino en cada rol y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino	Químico, Potable

Alcance: Operador II Apertura de base.

METODOLOGÍA	TEORÍA	PRACTICA INSTRUCTOR O EXPERTO		PRÁCTICA PADRINO	OJT
Presencial	3 días	Tractor	16 horas en BOG o base cercana ya operativa	64 horas en BOG o base cercana ya operativa	Conductor, planta, arrancador, aire acondicionado (si aplica)
		Tractor de retroempuje	5 días simulador en BOG o con instructor en base cercana ya operativa	Según el equipo que opere en la base o en BOG realizará 20 movimientos por cada flota Previo, debe visualizar 10 movimientos del padrino y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino	Tractor retro empuje, Comunic. tierra cabina (AV y AVEx) Ingreso de tanqueo al Sharepoint (AV AVEx)
		Químico y potable	2 vuelos (en ambos Q&P) en BOG o con instructor en base cercana ya operativa Para el inicio de las prácticas, el funcionario debe estar al día con las vacunas requeridas	En BOG o base cercana ya operativa 5 servicios de químico por flota que opere en la base 5 servicios de potable por flota que opere en la base Previo, debe visualizar 2 servicios del padrino en cada rol y luego ejecuta solo, asegurando acompañamiento del padrino	Químico, Potable

Temática Operador II:

Contenido	Detalle	Int. Horaria
1. Bienvenida	Comportamiento de un conductor	0,5
	Riesgos de los malos hábitos	
	Conciencia situacional	
	Trabajo en equipo	
2. Funciones y responsabilidades	Requisitos para operar equipos en plataforma	0,5
	Funciones y responsabilidades	
	Procesos de comunicación del conductor	
3. Infraestructura y vías vehiculares	Normas que debe cumplir la empresa con equipos autopropulsados	1
	Familiarización con aerolíneas clientes	
	Normas para la operación de equipos en plataforma	
	Posicionamiento de equipos	
	Normas de seguridad	2

4. Seguridad en plataforma	Categorías de aeronaves/posiciones	
	Posición de contacto	
	Posición remota	
	Posición flexible	
	Diamante de seguridad	
	Áreas de seguridad aeronaves y equipos (EPA, ERA, ASA, NPA)	
	Ubicación de equipos en la posición ESA	
	Ubicación de equipos en la aeronave	
	FOD	
	Líneas de demarcación en Rampa/Plataforma	
	Prelación o prioridad de paso	
	Señales en vías de servicio	
	Sensores de velocidad	
	Velocidades permitidas	
	Procedimientos en visibilidad reducida	
	Reportes de seguridad	
	Marshalling plan familia A32S	
5. Tractor	Chequeo preoperacional del equipo	3
	Chequeo del motor	
	Chequeo de llantas y neumáticos	
	Chequeo de cabina	
	Chequeo de enganches	
	Formato revisión diaria del tractor	
	Formato revisión diaria del paymover	
	Formato revisión diaria del cargador	
	Formato revisión diaria del químico y potable	
	SOP 2 / SOP 3	
	Tractor TUG: diferencias y revisiones	
	Tractor Clark: diferencias y revisiones	
	Tractor Harlan: diferencias y revisiones	
	Tractor eléctrico TLD: diferencias y revisiones	
	Tractor eléctrico Taylor Dunn: diferencias y revisiones	
	Taylor dunn: chequeo preoperacional	
	Arrancador neumático: chequeo preoperacional	
	Clases de arrancadores	
	Arrancador manual y su operación	
	Arrancador digital y su operación	
	Normas de seguridad del arrancador	
	SOP 109/ SOP 109A/ SOP 110	
	Planta de poder GPU: chequeo pre-operacional	
	Tipos de plantas GPU	

	Tablero de operación GPU Hobart 28v y 90kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación GPU Hobart 115v y 140kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación GPU Hitzinger 115v y 180Kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación GPU Stewart 115v y 1120kva	
	Diferencias y revisiones	
	Tablero de operación TLD/Arvico	
	Diferencias y revisiones	
	Planta de Poder (GPU) Jet way y estáticas	
	Tres puntos de conexión	
	Procedimiento para conectar la GPU a la aeronave	
	Normas de seguridad	
	SOP 111/ SOP 112	
	Planta con sistema de bloqueo de tiro	
	Cinta transportadora - conveyor belt: chequeo preoperacional	
	Conveyor belt eléctrico	
	Diferencias y revisiones	
	Conveyor belt de combustible	
	Diferencias y revisiones	
	Normas de seguridad	
	Uso del conveyor para apertura y cierre de puertas	
	Escaleras motorizadas y manuales	
	Chequeo preoperacional 360°	
	Escaleras motorizadas TUG	
	Diferencias y revisiones	
	Escaleras manuales	
	Diferencias y revisiones	
	Normas de seguridad	
	Reglas básicas adosamiento de escaleras	
	Factores que pueden contribuir a un accidente o incidente en plataforma	
	Forma incorrecta de salida a la vehicular	
	Forma correcta de salida a la vehicular	
	Normas de seguridad que más infringen los conductores	
	Daños y lecciones aprendidas	
	Posturas correctas al conducir	
	Malos procedimientos	
6. Tractor de remolque con towbar/barra	Equipos de remolque JBT B250	3
	Equipos de remolque T500	
	Equipos de remolque T300	

	Equipos de remolque GT50H	
	Equipos de remolque GT 16-28	
	Equipos de remolque TUG MC 13-23	
	Equipos de remolque GT 50-60	
	Equipos de remolque JBT 600	
	Equipos de remolque MIA 60-23	
	Equipos de remolque MT	
	Equipos de remolque TA-35	
	Paso a paso procedimiento push back	
	SOP 102 / SOP 103	
	Paso a paso procedimientos de towing o traslados	
	SOP 101	
	Señales de mano	
7. Procedimientos en caso de emergencia	Falla en comunicación de radio	0,5
	Fallas en el tractor de remolque	
	Fuego en el tractor de remolque	
	Desacople entre avión y palanca	
	Accidentes con otras aeronaves o vehículos	
	Malos procedimientos	
8. Remolque de aeronaves (towing - traslados)	Remolque en espacios reducidos	1
	Remolque en espacios confinados	
	Remolque de ingreso y salida de hangares	
	Remolque con avión ingresando de cola al hangar	
	Remolque con avión saliendo de frente del hangar	
9. Ángulos de giro y pasadores	Ángulo de giro A32S	0,5
	Pin by pass y pasadores A32S	
	Ángulo de giro A330	
	Pin by pass y pasadores A330	
	Ángulo de giro B787	
	Pin by pass y pasadores B787	
	Ángulo de giro B757	
	Pin by pass y pasadores B757	
	Ángulo de giro B737	
	Pin by pass y pasadores B737	
	Ángulo de giro A 340-200-400-600	
	Ángulo máximo de torsión	
10. Barras de remolque	Revisión barra de remolque	0,5
	Barra de remolque A32S	
	Barra de remolque A330	
	Barra de remolque B787	

	Barra de remolque B737	
	Barra de remolque B757	
11. Servicio carro químico	Equipo químico manual	1,5
	Equipo químico autopropulsado	
	Elementos de protección personal	
	Procedimiento del servicio químico	
	Servicio de baños A32S/A32SNEO	
	Servicio de baños B737	
	Servicio de baños A330	
	Servicio de baños B787	
	Cantidad y recarga de químico azul	
	Manejo de derrames	
	SOP 5/ SOP 105 / SOP113	
	Registro de servicios de drenaje	
12. Equipo potable	Equipo potable manual	1,5
	Equipo potable autopropulsado	
	Normas de seguridad	
	Procedimiento del servicio potable	
	Aprovisionamiento de agua potable 32S y 32S NEO	
	Servicio de baños 737	
	Servicio de baños 330	
	Servicio de baños 787	
	Precauciones de acercamiento	
	Servicio de baños ATR72, 42	
	Normas de seguridad del operador químico y potable	
	SOP 6	
	Registro de servicios de drenaje	
	Chequeo preoperacional	
	Precauciones de acercamiento	
	Cantidad de agua potable	
	Registro de servicios de potable	
13. Comunicación tierra cabina	Generalidades comunicación tierra cabina	0,5
	Preparación - comunicación con tripulación	
	Comunicación push back	

11.20 ENTRENAMIENTO INICIAL SUPERVISOR DE VUELO BASES COLOMBIA

Objetivo: Adquirir los conocimientos teóricos, prácticos y de liderazgo, requeridos en el área de operaciones en tierra, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos como supervisor en el momento de la llegada, atención y despacho de las aeronaves.

Entrenamiento enfocado en procesos y procedimientos a cumplir en el cargo de Supervisor

Público objetivo:

PÚBLICO OBJETIVO	PRE - REQUISITO	
Personal interno	Licencia de conducción colombiana vigente	
	Categoría C1	
	Un año de antigüedad en el cargo de Operador II	
Personal externo	Aprobar filtro de la jefatura y proceso de selección	
	Licencia de conducción colombiana vigente	
	Categoría C1	
	Aprobar satisfactoriamente el curso inicial de Operador I y Operador II	
	Evidenciar por medio de certificados empresariales, experiencia en otras compañías donde identifique la habilidad en conducción y su antigüedad	
	Viene del medio aeronáutico	Viene de otra entidad
	Al tener el carné de acceso a áreas restringidas, junto con la licencia aeroportuaria, se le realiza una evaluación práctica de conocimiento y	Debe realizar todo el proceso (personal interno)

	operación en rampa, manejo de equipos	
	Si es satisfactoria, realiza Practica Padrino por 10 días, y debe cumplir con los demás ítems y roles requeridos para ejercer el cargo. En caso negativo se ofrece el cargo de Operador II	En caso de no aprobar se ofrece el cargo de Operador II o de Operador I

Tipo: Inicial

Metodología: Presencial /eLearning

METODOLOGÍA	TEORÍA	PRÁCTICA INSTRUCTOR O EXPERTO	PRÁCTICA PADRINO	OJT	
Presencial	3 días	Base Operativa	3 días	15 días	Rampa, conveyor, tanqueo (AV, AVEx) Ingreso de tanqueo al Sharepoint (AV AVEx)
		Apertura de Base	3 días en BOG o base cercana ya operativa	15 días en BOG o base cercana ya operativa	Rampa, conveyor, tanqueo (AV, AVEx) Ingreso de tanqueo al Sharepoint (AV AVEx)
eLearning	AV: codificación de demoras, apertura de puertas, Procedimientos del manual de combustible – AVH Guía de abastecimiento de combustible (GAC) Procedimiento de abastecimiento de combustible ATR72				

Temática Supervisor OPT COL:

Módulo	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida	Bienvenida al participante	1
	Guía Local para Atención de Emergencias - PAE	
	Recursos para Atención de Emergencias - PAE	
2. Funciones y responsabilidades	Organigrama Operaciones Terrestres	1
	Funciones Supervisor operaciones terrestres rampa	
	Funciones del operador I y operador II	
	Proceso de Imagen y Presentación	
	Funciones del operador I en imagen y presentación	
	Funciones Operador II	
	Funciones del operador I o II en selección y conexiones	
	Proceso de Selección y conexiones	
3. Restricciones aplicadas a la flota	Flota Avianca	1
	Matriculas Aeronaves cliente AV	
	Áreas vulnerables a daños con equipos de tierra	
	¿Qué es marshalling plan?	
	Airbus 319-319 neo/ 320-320 neo /321 - 321 neo - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
	Reportes de daños causados a aeronaves ocasionados por equipo de tierra	

	Boeing 737 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.	
4. Actividades del supervisor operaciones terrestres asignación rampa.	Supervisor operaciones terrestres rampa	1
5. Documentación requerida en la atención de los vuelos	Boletines operacionales	2
	L.B.M load baggage messages	
	L.I.R loading instruction report	
	Notoc	
	Responsabilidades del supervisor	
	Planilla reporte atención de vuelos	
	Manejo de la documentación del vuelo	
	Practicas incorrectas en entrega de la documentación	
	Planilla resumen de demoras	
	Briefing operacional	
6. Procedimientos en rampa	FOD	1
	Revisión por contaminación	
	Codificación IMP	
	Alistamiento de equipo y recurso humano	
	Manejo e interpretación documento L.B.M	
	Load baggage message L.B.M	
	Interpretación LBM	
7. Procedimientos parqueo de aeronaves	Procedimiento parqueo de la aeronave	1
	Parqueo y aseguramiento de la aeronave	
	Walk around	
	Reporte de novedades	
	Apertura y cierre de puertas cabina	
	Apertura y cierre de bodegas	
	Manejo de equipaje en rampa	
	Procedimientos especiales en descargue	
	Revisión bodega 5	
	Lecciones aprendidas	
8. Atención en tierra de aeronaves en tránsito	Ruta crítica	1
	Consideraciones para el llamado al abordaje de Pasajeros	
	Responsabilidades en el abordaje	
	Procedimientos de seguridad por desabordaje de pasajeros	
	Pasajeros en condiciones jurídicas especiales	
	Abordajes - desabordaje por dos puertas	
	Ubicación de equipos	
9. Cargue de las aeronaves	Alerta Operacional	2
	Principios del control de Cargue	
	Recomendaciones de cargado a granel	
	Inspección a los compartimientos	
	Reglas de cargado equipajes a granel	
	Proceso manual del equipaje	
	Prioridades de cargado	
	Búsqueda de equipaje de pasajeros que no abordan	
	Utilización de las redes	
10. Manejo de carga a granel	Cargue a granel	1
	Recomendaciones de cargado	
	Manipulación de carga	
	Manipulación de carga y correo a granel	
	Reglas de cargado carga y correo a granel	

	Manejo de cargas especiales	
	Restos humanos	
	Códigos de la carga	
	Marcado y etiquetado	
	Compatibilidad de cargas	
	Baterías de litio	
	Pre finales/finales de cargue cliente Avianca	
	Lecciones aprendidas	
11. Manejo de Mercancías Peligrosas	Manejo de Mercancías peligrosas	1
	Accesibilidad a bordo de mercancías peligrosas	
	Compatibilidad de cargas con MMP	
	Marcado y etiquetado de ULD (si aplica)	
	Criterios de rechazo	
	Procedimiento de emergencia	
12. Conocimientos Generales Peso y Balance	Principios del vuelo	2
	Fuerzas que interactúan en un avión	
	Principios de peso y balance	
	Movimientos básicos de un avión	
	¿Cuándo se debe realizar el peso y balance?	2
	¿Por qué del peso y balance?	
	Consecuencias del cargue incorrecto	
	Terminología utilizada en peso y balance	
	Datum line	
	Peso & balance	
	Principios básicos de peso & balance	
	Pesos Operacionales	
	Combustibles	
	Limitación de carga estructural	
13. Codificación de demoras	Objetivos y alcance	1
	Lineamientos	
	Canales de comunicación	
	Asignación de demoras	
	Códigos aplicables operaciones Terrestres	
14. Manejo de equipajes y conexiones	Funciones y responsabilidades del personal asignado	1
	Revisiones bodegas al arribo de la aeronave	
	PPBM / Table RLs	
	Causas de reclamos	
	AHL - Faltantes	
	DPR - Daños o saqueos al equipaje	
	OHD - equipaje sobrante	
	Equipaje en mal estado	
15. Tanqueo de Aeronaves	Ubicación segura del vehículo de tanqueo	2
	Documentación orden de tanqueo	
	Acumulación de cargas estáticas	
	Puntos de conexión de cable anti- estático 32S	
	Paneles de control combustible A32s	
	Puntos importantes a tener en cuenta por parte del SOD	
	Alcance por parte del SOD	
	Acciones en caso de emergencia	
	Mantenimiento On Call	
	Llamados a mantenimiento (on call)	
16. Comunicación tierra cabina y señales de mano	Comunicación tierra cabina Avianca	2
	Bahía de conexión interphone A32s	
	Comunicación pre salida	
	Comunicación push back	

	Inicio de motores en posición "comunicación"	
	Comunicación pre-salida sin interphone	
	Señales de mano técnico/servicio - personal de tierra a tripulación de vuelo	
17. Funciones en caso de contar con área de imagen y presentación	Funciones y Responsabilidades	1
	Funciones en tránsitos	
	Formatos para asignación del personal	
	Formatos para control de actividades	
	Listas de chequeo aerolíneas	
	Control de aeronaves en pernocta	
	Abordaje de insecticidas	
	Recomendaciones	
	Políticas	
18. Movimientos de Aeronaves	Hombre guía de ala	1
	Remolque de aeronaves (Pushback)	
	Push-back con motores encendidos	
	Desenganche de aeronaves	
	Desenganche barra de empuje	

11.21 ENTRENAMIENTO INICIAL AGENTE OPERACIONES (VUELO)

Objetivo: Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos, requeridos en el área de agentes de operaciones, obteniendo las habilidades necesarias en el rol y la documentación requerida como soporte del despacho centralizado.

Público objetivo: Personal interno, servicio a PAX, operador I y II y/o SOD

Pre-requisitos: Bachiller

Metodología: Presencial

Temática: el personal tendrá entrenamiento inicial [con la aerolínea que requiera el servicio y según el pensum que indique la misma.](#)

11.22 ENTRENAMIENTO INICIAL AGENTE DE SERVICIOS ESPECIALES

Objetivo: Adquirir los conocimientos requeridos Departamento de Transporte (DOT) Título 14 CFR Parte 382, con relación al manejo de los clientes con discapacidad, con los procedimientos en rampa respecto al servicio y manejo de los dispositivos de asistencia de movilidad de los pasajeros, promoviendo las normas de seguridad y garantizando así la satisfacción de nuestros clientes.

Público objetivo: Personal de nuevo ingreso que aplica al cargo de agente de servicios especiales / aprendices / pasantes/ [agentes de servicio al cliente/agente de puentes de embarque](#).

Pre-requisitos: Bachiller/técnico tecnólogo en carreras similares a salud, geriatría.

Tipo: Inicial

Metodología: Presencial /eLearning

METODOLOGÍA	TEORÍA	PRÁCTICA CON EXPERTO	PRÁCTICA PADRINO	OJT
Agente Servicios Especiales	6 días	1 día	NA	NA

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Inicial Servicios Especiales	Presencial/Aula virtual	8
Mercancías peligrosas	Presencial/Aula virtual	8
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5
Código de ética SAI	Virtual	0,5
Política Anticorrupción SAI	Virtual	0,5
Sagrilift SAI	Virtual	0,5
Conflicto de intereses SAI	Virtual	0,5
Riesgo Químico SAI	Virtual	3
Plan de respuesta a la emergencia (ERP) No aplica a BOG	Virtual (eAcademy AV)	2

Adicional, se incluye todo curso eLearning que requiera la aerolínea cliente y sea incluido posterior a la publicación de este manual.

Temática inicial Servicios Especiales:

Módulo	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida a SAI e inducción aeroportuaria	Servicios aeroportuarios integrados SAI	2
	Servicios que ofrece SAI	
	Reinducción SAI	
	Inducción corporativa - portales interactivos	
	Generalidades acceso a Isotools SAI	

	Nuestros clientes - familiarización con aerolíneas cliente	
2. Prácticas seguras de trabajo y operación	Alfabeto aeronáutico	
	Codificación de ciudades	
	Puntos de acopio sillas de ruedas base BOG	
	Sillas de ruedas en lugares no autorizados	
	Prácticas seguras de trabajo y operación (carnetización, comparendos, accesos)	
	Uso correcto del uniforme	
	Ingreso al aeropuerto	
	Informe de peligro operacional	
3. Regulaciones de seguridad	Regulaciones aeronáuticas	
	Entes regulatorios, regulaciones aeronáuticas	
	Sanciones y comparendos	
	Responsabilidad	
4. Plan de acción de emergencias	Plan de acción de emergencias	
	Procesos de comunicación	
5. Infraestructura aeroportuaria	Categorías de aeronaves	
	Tipos de posiciones	
	Embarque y desembarque de pasajeros	
	Líneas de demarcación en rampa - plataforma	
6. Funciones y responsabilidades	Información para facturación	
	Funciones y responsabilidades	
	Seguimiento operacional	
	Aplicativo PRM (Passenger reduce movility)	
	Prestación del servicio	
	Régimen sancionatorio	
	Prestación del servicio	
	Seguimiento operacional	
	Pasos obligatorios para la prestación del servicio	
	Prohibiciones	
	Obligaciones en servicio	
7. Señalización, demarcación y seguridad en plataforma	Áreas de seguridad de aeronaves y equipos en rampa / plataforma	
	Diamante de seguridad	
	Movimientos de aeronaves	
	Prelación de paso	
	Movimiento de vehículos y peatones	
	Protección de pasajeros durante la lluvia	
	Velocidades permitidas	
	Abastecimiento de combustible	

3

	FOD - Objeto extraño en plataforma	
	Procedimientos generales con clima adverso	
8. Equipo de soporte en tierra	Escaleras	
	Buses	
	Ambulift	
	Equipos de soporte - BOG	
9. Procedimientos en atención a viajeros con discapacidad o movilidad reducida	Regulación 14 CFR parte 382 DOT	
	Acerca de la ley de acceso a aerolíneas	
	Prohibición de prácticas discriminatorias	
	Discapacidad - tipos de discapacidad	
	Contrato de transporte Avianca - Capitulo IV servicios especiales	
	Sillas de ruedas	
	Tipos de dispositivos de movilidad	
	Sillas de ruedas de rampa WCHR	
	WCHS - Sillas de ruedas - S (de step - escalera)	
	WCHC - Sillas de ruedas - C (de cabina)	
	Otros tipos de sillas de ruedas (utilizados en AV)	
	Pasajeros en condición de discapacidad	
	Sección 382.91.a	
10. Servicio al cliente	Proactividad	
	Expresiones correctas e incorrectas	
	CRO (Oficial de Resolución de Quejas)	
	Recomendaciones en servicio al cliente	
	Protección al trabajador	
11. Técnicas de traslado entre sillas	Recomendaciones en traslado de pasajeros con movilidad reducida	
	Movilización por plataformas inclinadas - abordajes en posición de contacto	
	Movilización por plataformas inclinadas - por rampas / ascensores	
	Movilización por escaleras - abordajes remotos	
	Atención de pasajeros	
	Recomendaciones en traslado de pasajeros con movilidad reducida (por escaleras) - abordajes remotos	
	Pasajeros sin movilidad - Miembros superiores e inferiores	
	Recomendaciones de traslado entre sillas	
	Pasajeros sin movilidad - Miembros inferiores	
	Pasajeros sin movilidad - Miembros superiores o inferiores	
	Recomendaciones de lo que no debe hacer	

3

11.23 ENTRENAMIENTO INICIAL DE AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO

Objetivo: Adquirir los conocimientos requeridos en el área de servicio al pasajero y desarrollar habilidades necesarias para el desempeño óptimo del cargo, promoviendo las normas de seguridad y garantizando así la satisfacción de las aerolíneas cliente.

Adicional a este entrenamiento, el personal recibirá por parte de la aerolínea cliente los temas propios de procesos y procedimientos de sistema de check-in, salas de abordaje, manejo de equipajes y demás procesos internos de la aerolínea.

Público objetivo: Personal de nuevo ingreso

Metodología: Presencial/ eLearning

METODOLOGÍA	TEORÍA SAI	PRÁCTICA CON EXPERTO	TEORÍA AEROLÍNEA	OJT
Presencial: ELearning	6 días	Acompañamiento de cada aerolínea cliente	De acuerdo con el pensum de cada aerolínea cliente Tiempo establecido por la aerolínea cliente	NA

Tipo: Inicial

Pre-requisitos: Inglés y visado según requerimiento de aerolínea cliente técnico, tecnólogo en carreras turísticas o del medio.

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Inicial Servicio al Pasajero	Presencial/Aula virtual	8
Inicial Servicios Especiales	Presencial/Aula virtual	8
Mercancías peligrosas	Presencial/Aula virtual	8
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5
Manejo de puentes de abordaje	Virtual	1
Requisitos documentación pasajeros vuelos inter.	Virtual	2
Código de ética	Virtual	0,5
Política Anticorrupción	Virtual	0,5

Sagrilaff SAI	Virtual	0,5
Conflicto de intereses	Virtual	0,5
Riesgo Químico	Virtual	3
Plan de respuesta a la emergencia (ERP) No aplica a BOG	Virtual (eAcademy AV)	2

Adicional, se incluye todo curso eLearning que requiera la aerolínea cliente y sea incluido posterior a la publicación de este manual.

Temática Servicio al Pasajero:

Módulo	Contenido	Int. Horaria
1. Actualización procesos y procedimientos Servicio al Cliente	Servicios aeroportuarios integrados SAI	2
	Inducción corporativa - valores corporativos	
	Servicios que ofrece SAI	
	Portales interactivos	
	Generalidades acceso a Isotools SAI	
	Nuestros clientes - Cada vuelo cuenta	
2. Prácticas seguras de trabajo y operación	Uso correcto del uniforme	
	Prácticas seguras de trabajo y operación (carnetización, comparendos, accesos)	
	Informes de peligro operacional - Reportes RACI - IPO	
3. Regulaciones de seguridad	Regulaciones aeronáuticas	
	Entes regulatorios, regulaciones aeronáuticas	
	Familiarización con las aerolíneas cliente	
	Sanciones y comparendos	
	Responsabilidad	
4. Plan de acción de emergencias	Plan de acción de emergencias	
	Contaminación e ingreso de aeronave a posición	
	Plan de emergencias en las aeronaves	
	Procesos de comunicación	
5. Infraestructura aeroportuaria	Infraestructura aeroportuaria BOG	
	Tipos de posiciones	
6. Procesos generales de atención a pasajeros	Alfabeto aeronáutico	3
	Codificación de ciudades	
	Fundamentos de servicio	
	Pre-vuelo	
	Procedimiento de check-in sistematizado	
	Procedimiento de check-in manual	
	Procedimiento de facturación de equipaje	
	Atención al cliente y su equipaje en el mostrador	
	Tipos de pasajeros según TSA	
	Señales sospechosas, críticas y positivas	

	Restricción en el transporte de sustancias en polvo	
	Preguntas de seguridad vuelos destino USA	
	Programa Secure Flight	
	Preguntas de seguridad MMP	
	Load control	
	Sala de abordaje - Procedimiento en sala de abordaje	
	Preguntas de seguridad en sala de abordaje	
	Procedimiento de comunicación	
	Protección de datos y seguridad	
	Asignación de silla en salida de emergencia	
7. Atención a pasajeros con servicios especiales	Tipos de servicios especiales	3
	Menores sin acompañar UMNR	
	Procedimiento-chequeo y atención de UMNR	
	Animales vivos en cabina de pasajeros PETC	
	Animales vivos como equipaje facturado AVIH	
	Viajeros en condición de discapacidad	
	Tipos de sillas de ruedas	
	Recomendaciones de lo que no debe hacer	
	CRO (Oficial de Resolución de Quejas)	
	Pasajeros en condición de discapacidad	
	Extra seat m(EXST)	
	Equipaje en cabina CBBG	
	Transporte de animales de soporte emocional ESAN	
	Transporte de animales en servicio (SVAN-LAZARILLO)	
	Pasajeros que requieren oxígeno (POC - MEDA)	
	Pasajeras en condiciones especiales (embarazo)	
	Servicio de cunas a bordo	
	Personas en condiciones jurídicas especiales	
	Procedimiento de transporte de armas	
	Alertas operacionales	

11.24 ENTRENAMIENTO RECURRENTE AOT BOG Y OPERADOR I COL

Objetivo: actualizar al personal cada dos años en los procesos y procedimientos que han cambiado en la operación, reforzando la información enviada en los boletines de cambios y actualizaciones, publicados cada que se genera uno. Reforzar el buen manejo y correcta aplicación en los procesos de manejo de equipajes, conexiones, bajadas, seguridad en rampa, limpieza, FOD, push back, tanqueo, velocidades, entre otros.

Público objetivo: **BOG** - personal interno agentes de operaciones terrestres, operador de equipos, conductores, supervisores (rampa, I&P, selección).

COL - personal interno operador I, operador II, supervisor de vuelo.

Metodología: eLearning / OJT recurrente

BOG - el OJT correspondiente y específico a cada cargo, por lo tanto este se realizará al personal AOT en los 4 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico, o tan pronto sea posible cubrir toda la población.

COL - Se realizará OJT recurrente al personal operador I, operador II, supervisor de vuelo, en los 3 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico o tan pronto sea posible cubrir toda la población.

Tipo: Recurrente

Duración: Teoría: 3 horas
OJT: se podrá realizar físico o por la plataforma digital OJT, se ejecutará según el cargo y la cantidad de OJT a realizar

Pre-requisito: Año y medio laborando en la compañía en el área de OPT

Haber cursado y aprobado el curso inicial para Agentes de Operaciones Terrestres, conductores, operadores y supervisores, según el cargo actual.

En caso de pasar dos años y tener vencimiento en los temas tratados en este curso, el personal debe asistir a la Escuela Inicial Operaciones Terrestres.

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Recurrente procesos operaciones Terrestres	Virtual	2
Mercancías peligrosas	Virtual	4
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5
Procesos servicios especiales WCH SAI (solo bases COL no BOG)	Virtual	2

Temática recurrente Operaciones Terrestres:

Módulos	Contenido	Int. Horaria
1. Bienvenida reintroducción aeroportuaria	Reglas y recomendaciones del curso	3
	Inducción corporativa, valores corporativos	
	Portales interactivos	
	Nuestros servicios	
	Estructura organizacional	
	Prácticas seguras de trabajo y operación	
	Uso correcto del uniforme	
	RACI - IPO	
	Regulaciones de seguridad	
	Entes regulatorios, regulaciones aeronáuticas	
	Manuales operacionales	
	Sanciones y comparendos	
	Responsabilidad	
	Kit de control de derrames	
	Contaminación e ingreso de aeronave a posición	
2. Señalización, demarcación y seguridad en plataforma	Proceso de comunicación	
	Procedimientos de emergencia en las aeronaves	
	Líneas de demarcación en rampa - plataforma	
	Categorías de aeronaves	
	Tipos de posiciones aeropuerto el dorado	
	Áreas de seguridad de aeronaves y equipos en rampa / plataforma	
	Diamante de seguridad	

	Prelación o prioridad de paso
	Zonas peatonales / peligros
	Movimientos peatonales / peligros
	Protección de pasajeros durante la lluvia
	Velocidades permitidas
	Daños a la aeronave / instalaciones
	Movimientos de vehículos / equipos - peligros
	Restricción de altura en vía vehicular interna
	FOD - Objeto extraño en plataforma
	Chequeo FOD - control y prevención
	Movimientos de aeronaves / peligros
	Condiciones climáticas adversas
	Procedimientos generales en Rampa con clima adverso
	Formación de hielo en aeronaves/antihielo
3. Familiarización de aeronaves	Marshalling plan
	Antenas de aeronaves y protuberancias
	Nuevo estándar de seguridad calzos y conos Avianca y Avianca express
	Walk around 360°
	Prácticas seguras de trabajo y operación
	Compartimientos de carga
	Comprobación previa al vuelo de las manijas y los paneles de las puertas
	Uso de bancos de parqueo de aeronaves BOG
	Motores Jet / Aviones cabina angosta
	Boeing 737 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.
	Airbus familia 32S - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.
	Procedimiento DOT
	Boeing 757 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.
	Motores Jet / Aviones cabina ancha
	Boeing 787 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.
	Boeing 777 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.

	<p>Airbus 330-200 / 330 - 300 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.</p> <p>Airbus 340 - Características, puertas y salidas de emergencia, bodegas, restricciones generales, apertura y cierre de compartimientos, marshalling plan.</p>
4. GSE - Equipo de soporte en tierra	SOP-procedimiento estándar operación
	Revisión diaria de equipo
	Conos - calzos
	Cama baja, carro de combustible, carro de catering, tractor de equipaje
	Carro escalera y escalera
	Reglas básicas para adosamiento de escaleras
	Lección aprendida
	GPU plantas, arrancador, aire acondicionad
	Conexión de tres puntos
	Movimientos de vehículos / equipos - peligros
	Restricciones de uso de plantas
	Carro porta equipaje/diligencia/plancha de carga/porta contenedores
	Tractor de equipaje/Manejo prudente de tractores/movimientos de vehículos / equipos
	Servicios de suministro de agua potable y drenado de baños
	Tractor de retroempuje/barra de empuje/towbarless
	Conveyor-cinta transportadora / uso de conveyor para apertura y cierre de bodegas Delta
	Cargador de ULD / buses de pasajeros / Ambulift
	ULD - Unidad o dispositivo de carga
	Qué es un ULD/identificación de los ULD
	Decodificación de un ULD
	Manipulación de un ULD / Inspección de daños ULD
	Check list del ULD
	Reporte de posiciones utilizadas
	Transporte / Inspección de ULD
	Acomodación de equipaje en un ULD
	Consecuencias por el mal manejo de ULD
5. Procedimientos en rampa	Tiempo tránsito / ruta crítica
	Actividades previas a la llegada de la aeronave
	Briefing operacional
	Alistamiento de equipo
	Walk around 360° - a la posición de parqueo

Procedimientos durante el parqueo de aeronaves / lecciones aprendidas
Sostenimiento de aeronaves en la plataforma
FOD - Objeto extraño en plataforma
Instrucciones de descargue LBM
Instrucciones de cargue LIR
Principios de peso y balance
Actividades para la atención de la aeronave
Parqueo de aeronaves / hombre guía de ala / Señalero principal
Procedimiento durante el parqueo de aeronaves / propios medios / remolcados
Apertura y cierre de compartimientos de carga
Precauciones de seguridad para el descargue
Restricciones generales
Manejo de equipajes en rampa / tiempo de entrega de equipaje en banda
Manejo de equipaje asistencial de un vuelo llegando
Principios de cargue
Procedimientos de mitigación de errores de cargue
Prioridades de cargue
Inspección a los compartimientos de la aeronave
Recomendaciones de cargado
Restricciones de cargue
Cómo prevenir errores en los cargues de las aeronaves
Búsqueda de equipaje de pasajero que no viaja
Procedimiento para bajar el equipaje por peso y balance
Equipaje no abordado - sobrevolado
Equipaje de mano retirado en salas de abordaje
Inflights materials TK (Kit de bolsas de cobijas, audífonos, kit de limpieza)
Actividades para la salida de la aeronave
Enganche de la barra de empuje
Push back / push back con motores encendidos
Actualización procedimientos en rampa – movimiento aeronaves AV
Desenganche de aeronaves – Desenganche / Manipulación barra de tiro
Tanqueo con pasajeros desembarcando, a bordo, tripulación a bordo, abordando
Zona segura de tanqueo
Restricciones
Situaciones de emergencia

	Derrame de combustible
	Evacuación durante el proceso de tanqueo o en caso de fuego
	Cierre de válvulas de combustible
	Alarmas y paradas de emergencia
6. Imagen y presentación de aeronaves	Concepto - objetivo
	Funciones y responsabilidades del AOT en I&P
	Tipos de limpieza I&P
	Manejo de productos de limpieza
	Manejo de bolsas de basura - Insumos
	Ingreso a las aeronaves
	Funciones en la operación
	Tiempos tránsito AV y Avex
	Orden de insumos en los bolsillos AV
	Validación de ISP (instrucciones de seguridad para los pax) según tipo de aeronave
	Limpiezas especiales
	Limpieza de crew rest
	Funciones en pernocta
	Puntos vulnerables internos
	Recomendaciones generales
	Procedimientos para artículos olvidados de los pasajeros AV
	Limpieza de vidrios de cabina
	Procedimientos de limpieza aerolíneas cliente
	Aerolíneas argentinas / Aeroméxico / Delta / Iberia / Turkish
7. Procesos - manejo de equipajes	Proceso de selección de equipajes
	Funciones y responsabilidades en el área de selección
	Equipaje - definición y características
	Equipaje de mano
	Equipaje facturado
	Normas de seguridad en áreas operativas de equipaje
	Infraestructura selección - sistema de bandas BHS OPAIN BOG
	Manejo de equipajes
	Selección área de equipajes
	BRS sistema de reconciliación de equipaje
	Procedimiento PPBM
	Planilla de relación de equipaje
	Selección de equipajes
	Transporte de animales vivos por equipaje
	Procedimiento LOB

Vuelos controlados
Selección, armado del vuelo
Verificación de ULD
Equipaje sin bag tag en el área de selección
Armado del vuelo
Recomendaciones Generales para la correcta manipulación del equipaje
Equipaje identificado por contener MMP
Entrega de equipaje local (bajadas)
Infraestructura de bajadas
Entrega de equipaje al pasajero
Tiempo de entrega equipaje en banda
Manejo de animales vivos llegando a BOG - Procedimiento ICA
Operativo DIAN
Conexiones
Equipaje sin bag tag en el área de conexiones
Tiempos de conexión estación BOG
Tabla IATA de equipaje
Etiquetas de equipaje
Demoras, saqueos, daños y pérdidas
Causas por las cuales el cliente puede reclamar
Faltantes AHL
Daños por reparar DPR
Sobrantes OHD
Equipaje en mal estado
Proceso para reportar
Recomendaciones en el procesamiento de equipaje

11.25 ENTRENAMIENTO RECURRENTE CONDUCTOR BOG/OPERADOR II COL

Objetivo: Actualizar al personal cada dos años en los procesos y procedimientos que han cambiado en la operación, reforzando la información enviada en los boletines de cambios y actualizaciones, publicados cada que se genera uno. Reforzar el buen manejo y correcta aplicación en los procesos de conducción, operación de equipos, tanqueo y comunicación tierra cabina.

Público objetivo: **BOG** - personal interno, operador de equipos, conductores, supervisores (rampa, I&P, selección).

COL - personal interno operador II, supervisor de vuelo.

Metodología: eLearning / OJT recurrente

BOG - el OJT correspondiente y específico a cada cargo, por lo tanto, este se realizará al personal conductor tractor/bus en los 4 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico, o tan pronto sea posible cubrir toda la población.

COL - Se realizará OJT recurrente al personal operador II, supervisor de vuelo, en los 3 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico o tan pronto sea posible cubrir toda la población.

Tipo: Recurrente

Duración: Teoría: 2 horas
OJT: se podrá realizar físico o por la plataforma digital OJT, se ejecutará según el cargo y la cantidad de OJT a realizar

Pre-requisito: Mínimo año y medio laborando en la compañía en el área de OPT.

Haber cursado y aprobado el curso inicial para conductores, operadores II, ejercer el cargo actualmente. En caso de pasar dos años y tener vencimiento en los temas tratados en este curso, el personal debe asistir a la Escuela Inicial Operaciones Terrestres.

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Recurrente procesos operaciones Terrestres	Virtual	3
Recurrente procesos conductores	Virtual	2
Mercancías peligrosas	Virtual	4
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5

Recurrente Conductores/Operadores II:

Contenido	Detalle
1. Conductas de un conductor (tractor-bus)	Conducta de un conductor
	Trabajo en equipo
2. Funciones y Responsabilidades	Funciones.
	Responsabilidades.
	Infracciones y multas
3. Seguridad en rampa plataforma	Normas de seguridad
	Normas que debe cumplir la empresa
	Clases de posiciones y demarcaciones
	Posiciones de parqueo
	Diamante de seguridad
	Áreas de seguridad de aeronaves y equipos en rampa / plataforma
	Ubicación de equipos en posición
	FOD
	Demarcaciones
	Prelación de paso
	Señales en vías de servicio
	Velocidades permitidas
	Sentido vehicular y prelaciones de paso en las crujeas del terminal 1 BOG
4. Chequeo preoperacional de los equipos	Notificación de equipos inoperativos/Operativos
	Chequeo preoperacional del equipo
	Chequeo de motor
	Chequeo de llantas o neumáticos
	Chequeo de cabina
	Chequeo de enganches
	Formato revisión diaria del tractor
	Conocimiento del equipo - SOP 2/ SOP 3
	Tractor TUG: diferencias y revisiones

	Tractor Clarck: diferencias y revisiones
	Tractor Harlan: diferencias y revisiones
	Tractor eléctrico TLD: diferencias y revisiones
	Tractor eléctrico Taylor Dunn: diferencias y revisiones
	Taylor dunn: chequeo pre-operacional
	Bus: chequeo pre-operacional
	Chequeo preoperacional del equipo
	Chequeo del motor
	Chequeo interno y externo del bus
	Formato revisión diaria del bus
	Precauciones y normas de seguridad con el bus
	Normas de seguridad con el bus
5.GSE Arrancador y planta	Arrancador neumático
	Chequeo preoperacional 360
	Clases de arrancadores
	Arrancador manual y su operación
	Arrancador digital y su operación
	Normas de seguridad
	SOP 109/ SOP 109A/ SOP 110
	Planta de poder o GPU
	Planta o GPU - chequeo pre operacional
	Marcas y Tipos de plantas o GPU
	Tipos de plantas o GPU
	Tablero de operación GPU Hobart 28v y 90kva
	Diferencias y revisiones
	Tablero de operación GPU Hobart 115v y 140kva
	Diferencias y revisiones
	Tablero de operación GPU Hitzinger 115v y 180Kva
	Diferencias y revisiones
	Tablero de operación GPU Stewart 115v y 1120kva
	Diferencias y revisiones
	Tablero de operación TLD/Arvico
	Diferencias y revisiones
	Planta de Poder (GPU) Jet way y estáticas
	Tres puntos de conexión
	Procedimiento para conectar la GPU a la aeronave
	Normas de seguridad
	SOP 111/ SOP 112
6.Conveyor - Carro escalera	Conveyor belt - chequeo pre operacional
	Conveyor belt – eléctrico
	Conveyor belt - de combustible

	Conveyor belt - acercamiento a la aeronave
	Uso del conveyor para apertura y cierre de puertas
	Carro escalera
	Carro escalera - chequeo pre operacional
	Tablero de operación carro escalera JBT
	Carro escalera TUG - chequeo pre Operacional
	Tablero de operación carro escalera TUG
	Normas de Seguridad con carro escalera
	Reglas básicas adosamiento de escaleras
	Eventos operacionales – Peligros
	Factores que pueden contribuir a un accidente o incidente en plataforma
	Forma incorrecta de salida a la vehicular
	Forma correcta de salida a la vehicular
	Normas que más infringen los conductores
	Daños y lecciones aprendidas
	Correctas posturas del conductor
	Malos procedimientos

11.26 ENTRENAMIENTO RECURRENTE OPERADOR EQUIPOS BOG / OPERADOR II COL

Objetivo: Actualizar al personal cada dos años en los procesos y procedimientos que han cambiado en la operación, reforzando la información enviada en los boletines de cambios y actualizaciones, publicados cada que se genera uno. Reforzar el buen manejo y correcta aplicación en los procesos de conducción, operación de equipos, tanqueo y comunicación tierra cabina

Público objetivo: **BOG** - personal interno operador de equipos, supervisores (por conocimiento y repaso de procesos/procedimientos, aunque no ejecuten la labor de operador de equipo).
COL - personal interno operador II, supervisor de vuelo.

Metodología: eLearning / OJT recurrente
BOG - el OJT correspondiente y específico a cada cargo. Se realizará al personal operador de equipos según la labor que ejecute (químico, potable, tractor de retroempuje, cargador), en los 4 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico, o tan pronto sea posible cubrir toda la población.
COL - Se realizará OJT recurrente al personal operador II, supervisor de vuelo, en los 3 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico o tan pronto sea posible cubrir toda la población.

Tipo: Recurrente

Duración: Teoría: 2 horas OJT: se podrá realizar físico o por la plataforma digital OJT, se ejecutará según el cargo y la cantidad de OJT a realizar

Mínimo año y medio laborando en la compañía en el área de OPT.

Haber cursado y aprobado el curso inicial para conductores, operador de equipos, operadores II, ejercer el cargo actualmente. En caso de pasar dos años y tener vencimiento en los temas tratados en este curso, el personal debe asistir a la Escuela Inicial Operaciones Terrestres.

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Recurrente procesos operaciones Terrestres	Virtual	3
Recurrente procesos conductores	Virtual	2
Recurrente procesos operadores	Virtual	2
Mercancías peligrosas	Virtual	4
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5
Manejo silla de ruedas en rampa SAI (solo bases COL no BOG)*	Virtual	2

Temática recurrente Operador de Equipos BOG/Operador II

Contenido	Detalle
1. Bienvenida	Descripción de los cargos aplicables al curso Contenido del curso
2. Curso de Operador	Objetivo del curso de operador. Conciencia situacional. Trabajo en equipo.
3. Funciones y responsabilidades	Funciones y responsabilidades, basadas en el manual de operaciones M-GOT-001 V07. (adjunto en la presentación) Proceso de comunicación, con listado de números de Avantel necesarios durante la operación.
Curso de operador (Paymover)	
1. Seguridad en rampa	Normas de seguridad generales. Prácticas seguras de trabajo y operación. Informe de peligro Operacional. Normas de seguridad previas a la operación del equipo. Normas de seguridad durante la operación del equipo. Lecciones aprendidas. Normas de seguridad referentes a las señales de mano Alerta operacional RAC 13 (UAEAC). Alerta operacional 010-20.
2. Equipos de remolque Towbar/Barra	Descripción técnica y precauciones de seguridad de cada equipo de remolque con el que cuenta la compañía: > JBT B250 > TD 300 > GT 50H > GT 16-28 (Alerta operacional 004-20) > MC 13-23 (Alerta operacional 001-20) > GT 50-60 > GT 50 > JBT 600

	> MT > TA 35. Tabla de tractor de remolque. Chequeo pre-operacional tractor de empuje. Formato de revisión. SOP 2: Inspección del equipo (Procedimiento estándar de operación). SOP 3: Operación del equipo (Procedimiento estándar de operación) (video). Restricciones de velocidad. Efectos de la inercia de pesos. Características de aceleración.
Curso de operador (Paymover)	
3. Calles de rodaje y SPOT BOG	Calles de rodaje. Mapa de calles de rodaje aeropuerto internacional EL DORADO (BOG). SPOT-punto de espera Mapa de spot aeropuerto internacional EL DORADO (BOG). Restricción de spot estación BOG.
4. Movimiento TOWING o traslado de aeronaves	Políticas de movimientos. Para tener en cuenta. Remolque-Push-Back: > Pin bypass o pin de dirección. > Inicio del Push-back. > Desenganche de la barra de empuje (video). Movimientos de aeronaves. Lista de verificación de remolque. Push-back y remolque con tractor towbarless (video). Remolque en espacios confinados. Remolque de ingreso y salida de hangares: > Remolque con avión ingresando de cola. > Ubicación de señalamientos ingresando. > Remolque saliendo de hangares de frente (video). SOP 101: Procedimientos de remolque (video). SOP 102: Procedimientos de remolque para vuelo (push back) (video). SOP 103: Procedimiento para desenganchar en zona de parqueo (video). SOP 104: Procedimiento para desenganche rápido palanca en zona de taxeo (video). Formato diario de servicios.
5. Ángulos de giro y pasadores de trenes.	Ángulo de giro y pasadores de las flotas: > ATR 72. > A32'X. > A330. > B787. > B757. > B767. > Embraer. > B737. > A340. > B777. Ángulo máximo de giro (línea de fe).
6. Barras de remolque/Towbar.	Revisión de la barra/towbar. Barra/Towbar de las flotas: > A32'X. > A330. > ATR. > B787. > E145. > E170.

	> B737. > B757. Lecciones aprendidas. Precaución. Formato de revisión diaria de las barras.
Químico y Potable	
1. Químico	Carro químico chequeo pre-operacional. Formato revisión diaria del carro químico. Equipo químico manual chequeo pre-operacional. SOP 2: procedimiento para inspeccionar el estado de un vehículo. SOP 3: Procedimientos para operar un vehículo.
2. Cómo realizar los servicios de lavatorio? (video).	Elementos de protección personal. Precauciones de acercamiento. Procedimiento servicio químico. Normas de seguridad de servicios lavatorios. Manejo de derrame de excretas / desechos / aguas negras. Cantidad y recarga de químico azul. Carro químico fin de turno. SOP 5: Procedimiento para servicio de baños. SOP 105: Procedimiento para acercar el carro de servicio de baños, de agua potable al avión. SOP 113: Procedimiento para retirar el carro de servicio de baños, de agua potable al avión. Registro de servicios de drenaje (video). Chequeo pre-operacional carro potable. Procedimientos de seguridad. Normas de seguridad. Precauciones de acercamiento. Cantidad de agua potable. Tabla de cantidad de potable para la flota de nuestro cliente Avianca. Boletín operativo 19-041R1 (Proceso NE0502) de nuestro cliente Avianca. SOP 6: Procedimiento para el servicio de agua potable. SOP 105: Procedimiento para acercar el carro de servicio de baños, de agua potable al avión. SOP 113: Procedimiento para retirar el carro de servicio de baños, de agua potable al avión. Registro de servicios de agua potable (video).
2. Potable	Servicio de baño Servicio de agua potable
3. Manual de operaciones M-GOT-001 v7.	
Comunicación Tierra cabina y Tanqueo.	
1. Aeronaves turbo prop ATR.	Bahía de conexión de la planta. Comunicación a la llegada. Comunicación de salida. Comunicación para push back ATR-72. Comunicación Push back (video). Barra/Towbar ATR.
2. Aviones motores tipo jet Avianca.	Generalidades. Bahía de conexión de la planta. Preparación antes de la salida. Comunicación durante el push back. Comunicación tierra cabina (video). Lecciones aprendidas (video).
3. Procedimiento de Tanqueo.	Recomendaciones generales. Programación del panel de tanqueo (Orden de tanqueo).

	Alcance del responsable de la programación del panel de combustible. Prueba de calidad de combustible (video). Proceso de tanqueo Avianca Express y Avianca. Panel de tanqueo Airbus 32s. Panel de tanqueo ATR 72.
Actualización de operador DORTY	
1. Cargador/Loader.	Generalidades. Tipos de cargador. Chequeo pre-operacional. Formato de revisión diaria. Partes del cargador.
2. Operación del cargador.	Consola para la conducción del cargador. Controles para la operación. Recomendaciones de seguridad. Normas de seguridad.
3. Acoplamiento del cargador.	Recomendaciones generales. Para la atención de las aeronaves: > A330-200. > A340-400. > A340-600. > B787-8 > B777-200. > B767-200. SOP 108: Procedimiento para acercar el cargador al avión. Formato diario de servicios.

11.27 ENTRENAMIENTO RECURRENTE SUPERVISOR RAMPA BOG Y COL

Objetivo: Adquirir los conocimientos teóricos, prácticos y de liderazgo, requeridos en el área de operaciones en tierra, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos como supervisor en el momento del recibimiento, atención y despacho de las aeronaves.

Entrenamiento enfocado desde el punto de vista procesos y procedimientos en el cargo de Supervisor

Público objetivo: **BOG** - personal interno operador de equipos, supervisores (por conocimiento y repaso de procesos/procedimientos, aunque no ejecuten la labor de operador de equipo).
COL - personal interno operador II, supervisor de vuelo.

Metodología: eLearning / OJT recurrente

BOG - el OJT correspondiente y específico a cada cargo.
Se realizará al personal operador de equipos según la labor que ejecute (químico, potable, tractor de retroempuje, cargador), en los 4 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico, o tan pronto sea posible cubrir toda la población.

COL - Se realizará OJT recurrente al personal operador II, supervisor de vuelo, en los 3 meses siguientes a la fecha de finalización de la certificación del curso teórico o tan pronto sea posible cubrir toda la población.

Tipo: Recurrente

Duración: Teoría: 8 horas (debe realizar el curso virtual de agente de operaciones/operador I, conductor/operador II, operador de equipos/operador II, supervisor).

OJT: se podrá realizar físico o por la plataforma digital OJT, se ejecutará según el cargo y la cantidad de OJT a realizar

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Recurrente procesos operaciones Terrestres	Virtual	2
Recurrente procesos conductores	Virtual	2
Recurrente procesos operadores	Virtual	2
Recurrente procesos Supervisores	Virtual	2
Mercancías peligrosas	Virtual	4
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1

Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5
Manejo silla de ruedas en rampa (solo bases COL no BOG)*	Virtual	2
Riesgo Químico (personal de I&P, Q&P)	Virtual	3

Recurrente Supervisor Rampa

Módulo	Contenido
1. Bienvenida	<p>Bienvenida al entrenamiento virtual.</p> <p>Objetivos.</p>
2. Funciones, responsabilidades y GSE.	<p>Cargos aplicables a esta capacitación.</p> <p>Inspector de operaciones.</p> <p>Coordinador de operaciones.</p> <p>Supervisor de operaciones terrestres en sus diferentes asignaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Rampa. > Selección y conexiones. > Imagen y presentación. > Movimientos. > Equipos y móviles.
3. Equipos de soporte en tierra.	<p>SOP - (Procedimientos estándar de operación) de conocimiento básico para el supervisor de operaciones terrestres.</p> <p>Equipos de soporte en tierra - GSE (adjunto manual de operaciones M-GOT-001 V7, parte 3.1.3).</p> <p>Unidad de poder eléctrica GPU - Planta.</p> <p>Movimientos de vehículos / equipos - peligros.</p> <p>Prácticas para la operación de la GPU.</p> <p>Ubicación de la planta eléctrica - GPU.</p> <p>Conveyor - Cinta transportadora.</p> <p>Carro escalera y escalera manual.</p> <p>Turboway.</p> <p>Arrancador.</p> <p>Aire acondicionado.</p>
Generalidades aeronaves y rampa	
1. Restricciones de la flota.	<p>Uso de bancos parqueo de aeronaves estación BOG.</p> <p>Reportes de daños causados aeronaves por equipos de tierra.</p> <p>Informe de peligro operacional.</p> <p>Matriculas aeronaves flota Avianca.</p>
2. ATR - 72.	<p>Particularidades del ATR-72.</p> <p>Características generales.</p> <p>Bodegas.</p> <p>Restricciones generales.</p>
3. Familia A32's.	<p>Particularidades familia A32's</p> <p>Ubicación de puertas de cabina y salidas de emergencia.</p> <p>Restricciones Airbus 321.</p>
4. Airbus 330-200 y 330-300.	<p>Particularidades del A330-200 y A330-300.</p> <p>Características generales.</p> <p>Capacidades de bodega.</p> <p>Distribución de bodegas A330-200.</p> <p>Distribución de bodegas A330-300.</p> <p>Ubicación del arrancador.</p>
5. Boeing 787.	<p>Particularidades del B787.</p> <p>Bodegas.</p> <p>Abordaje y desabordaje de animales vivos Avianca.</p>

6. Atención del vuelo.	Documentación para la atención de un vuelo.
	Alistamiento de equipo y recurso humano.
	Briefing operacional.
	FOD.
	Revisión del área de trabajo.
	Parqueo de aeronaves:
	> Señalero principal.
	> Hombre guía de ala.
	> Reposicionamiento de aeronaves.
	> Anexo manual de operaciones, Capítulo 2.4 Señales de mano.
	Walkaround / 360°
	Prácticas seguras de trabajo y operación.
	Informe de peligro operacional.
	Tránsito de un avión y ruta crítica.
	Servicio a escala de una aeronave (anexo capítulo 3 del Manual de operaciones).
	Tiempos tránsito aplicables flota Avianca.
	Procedimiento DOT exclusivo Avianca.
7. Manejo de cargas especiales.	Proceso de tanqueo:
	> Generalidades (anexo Manual de operaciones Capítulo 2.2 Seguridad durante el suministro de combustible).
	> Proceso de tanqueo Avianca express y Avianca.
	> Alcance del responsable de la programación del panel de combustible.
	> Prueba de calidad de combustible (video).
	> Panel de tanqueo A32'S.
	> Panel de tanqueo ATR 72.
	Apertura y cierre de puertas de Avianca.
	Búsqueda de equipaje de pasajeros que no viajan.
	NOTOC - Notificación de cargado al piloto al mando.
	Tipos de carga.
	Carga perecedera.
	Carga perecedera (PER), productos sensibles al tiempo y la temperatura (TCR), (Tabla de códigos IMP).
	Restos humanos.
	Animales vivos por carga.
	Observaciones para abordaje y desabordaje de animales vivos.
	Manejo de la aeronave.
Generalidades atención aeronaves, imagen y presentación / selección.	Mercancías peligrosas.
	Cargue de mercancías peligrosas.
	Cuidado en la manipulación de mercancías peligrosas.
	Incompatibilidades de carga.
	Recomendación de cargado de armas.
	Información complementaria al cargue del avión (Anexo Capítulo 3.5 Cargue del avión, Manual de operaciones).
1. Imagen y presentación.	Funciones y responsabilidades.
	Tiempos tránsito imagen y presentación.
	Tiempos de tránsito de las aerolíneas.
	Tiempos de limpieza interior.
	Demoras Imagen y Presentación.
	Limpiezas especiales.
	Familiarización con aerolíneas cliente.
2. Selección y conexiones.	Funciones y responsabilidades.
	Infraestructura aeroportuaria, bandas de selección de equipajes (video).
	Infraestructura de selección:
	> Sistema de bandas BHS – OPAIN.
	> Equipajes internacionales.

	<ul style="list-style-type: none"> > Equipajes Nacionales. > Recomendaciones del sistema de bandas. > Over sized. > Inbound. > TX. > MK-UP.
3. Selección	<ul style="list-style-type: none"> Selección de equipajes. Procedimiento PPBM. Planilla de relación de equipaje. Bag list. Tiempos de Seguridad del equipaje. Clasificación y envío de equipaje. Manejo de animales vivos. Procedimiento LOB (Left Over Baggage). Vuelos controlados. Armado de vuelo. Recomendaciones generales para la correcta manipulación del equipaje.
4. Bajadas.	<ul style="list-style-type: none"> Bandas locales (Inbound). Tiempos de entrega de equipaje en bandas locales (inbound). Procesos ICA - Animales vivos como equipaje. Operativos DIAN (video).
5. Conexiones.	<ul style="list-style-type: none"> Centro de conexiones. Procesos de seguridad. CCE- Centro de control de equipajes.
6. Equipajes.	<ul style="list-style-type: none"> Definición y características. Equipaje de mano. Equipaje facturado. ID Chart de IATA. Causas por las cuales un cliente puede reclamar. Demoras en procesos de equipajes. Códigos RL.
7. Sanciones y comparendos.	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad.
8. TAMS estación BOG.	<ul style="list-style-type: none"> Concepto. Ejecución del tránsito. Dispositivo Honeywell ScanPal EDA50. Beneficios del sistema. Características de TAMS. Áreas involucradas en el proceso. Áreas de SAI involucradas en el proceso. TAMS Avianca. Funciones del supervisor de rampa para TAMS. Ejecución del tránsito - marcaciones en el dispositivo. Ejecución de tareas dentro de la misión. Inicio de sesión dentro del dispositivo. Panel de trabajo. Detalles de la misión. Aceptación de la misión. Ejecución de misiones. Menú de la misión. Notas de la misión. Registros fotográficos. Conectar. Control de ingreso de personal. Control de ingreso.

	Control rampa.
	Registro de personal, salida de vuelo.
	Ingreso a la plataforma de escritorio.
	Tablero.
	Control de la misión.
	Rastreo.
FUEL LOG SOLUTION.	
1.Generalidades fuel load solution.	Introducción.
	Orden de tanqueo.
	Conceptos básicos.
	Ingreso a la aplicación (Link).
	Búsqueda de vuelo.
	Detalles del vuelo.
	Información de la FUEL ORDER.
	Combustible abordó antes de tanqueo.
	Detalles del ticket.
	Fotografía del ticket.
	Verificación de la creación del ticket.
	Estados del ticket.
	FM Mobile

11.28 ENTRENAMIENTO RECURRENTE AGENTE SERVICIOS ESPECIALES

Objetivo: Actualizar los conocimientos teóricos y prácticos requeridos en el área de servicios especiales, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos en el momento de atender a los clientes.

Público objetivo: Personal interno contratado para el área de Servicios Especiales.

Metodología: curso virtual – según solicitud específica de cada aerolínea cliente.

Tipo: Recurrente 1 año

Duración: Teoría: 2 días

Pre-requisitos: Dos años en la compañía, no tener los entrenamientos iniciales o recurrentes anteriores vencidos.

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Recurrente procesos servicios especiales	Virtual	2
Mercancías peligrosas	Virtual	4
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5

Recurrente Procesos Servicios Especiales

Módulo	Contenido
1. Re inducción	Inducción corporativa, misión, visión, valores Inducción corporativa - portales interactivos Nuestros clientes Cada vuelo cuenta
2. Prácticas seguras de trabajo y operación	Ingreso al aeropuerto Uso correcto del uniforme Uso correcto del uniforme - EPP Prácticas seguras de trabajo y operación Informe de peligro operacional
3. Regulaciones de Seguridad	Regulaciones aeronáuticas Entes regulatorios Manual operaciones aerolíneas clientes
4. Sanciones y comparendos	Responsabilidad
5. Plan de Emergencias	Plan de acción en emergencias Plan de emergencias de operaciones Terrestres Contaminación e ingreso de aeronave a posición Procesos de comunicación Plan de emergencias en las aeronaves
6. Procesos generales servicios especiales	Funciones y responsabilidades Información para facturación Pasos obligatorios para la prestación del servicio
7. Señalización, demarcación y seguridad en plataforma	Líneas de demarcación en rampa - plataforma Áreas de seguridad de aeronaves y equipos en rampa / Plataforma Diamante de seguridad Posiciones de parqueo Prelación de paso Movimiento de vehículos y peatones Protección de Pasajeros durante la lluvia Velocidades permitidas Abastecimiento de combustible FOD - Objeto extraño en plataforma FOD - Chequeo FOD - Control y prevención Condiciones climáticas adversas Procedimientos generales en rampa, con clima adverso Recomendaciones generales en rampa, clima adverso
8. Equipos de soporte en tierra	Escaleras Buses Ambulift
9. Procedimientos especiales	Regulación 14 CFR parte 382 DOT Discapacidad –Tipos de discapacidad Sillas de ruedas Tipos de dispositivos de movilidad Silla de ruedas de rampa WCHR WCHS Silla de ruedas –S (de Step –Escalera) WCHC Silla de ruedas –C (de Cabina) Otros tipos de sillas de ruedas (utilizados en AV) Pasajeros en condición de discapacidad
10. Servicio al cliente	Expresiones correctas e incorrectas CRO (Oficial de Resolución de Quejas) Recomendaciones en Servicio al Cliente
11. Protección al trabajador	Factores de riesgo biológico Factores de riesgo ergonómico
12. Técnicas de traslado entre sillas	Recomendaciones en traslado de pasajeros con movilidad reducida Movilización por plataformas inclinadas -abordajes en posición de contacto.

	Recomendaciones en traslado de pasajeros con movilidad reducida (por rampas/ascensores)
	Movilización por escaleras –abordajes remotos
	Recomendaciones en traslado de pasajeros con movilidad reducida (por escaleras) –abordajes remotos
	Pasajero sin movilidad –miembros superiores e inferiores
	Recomendaciones de traslado entre sillas
	Pasajero sin movilidad en miembros inferiores
	Pasajero con movilidad parcial miembros superiores o inferiores
	Recomendaciones de lo que NO debe hacer

11.29 ENTRENAMIENTO RECURRENTE AGENTE SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo: Actualizar los conocimientos teóricos y prácticos requeridos en el área de servicios especiales, para realizar una óptima administración de todos los recursos y procesos en el momento de atender a los clientes.

Público objetivo: Personal interno contratado para el área de servicio al cliente.

Metodología: curso virtual – según solicitud específica de cada aerolínea cliente.

Tipo: Recurrente

Duración: Teoría: 3 días (debe certificar el curso de servicio al cliente + servicios especiales)

Pre-requisitos: Dos años en la compañía, no tener los entrenamientos iniciales o recurrentes anteriores vencidos.

Temática:

TEMA	MODALIDAD	TIEMPO
Recurrente procesos servicio al cliente	Virtual	4
Recurrente procesos servicios especiales	Virtual	4
Mercancías peligrosas	Virtual	4
Seguridad de la aviación SAI	Virtual	2
Seguridad de la aviación AVH	Virtual	2
Seguridad Operacional SAI	Virtual	2
Seguridad Operacional AVH	Virtual	2
Seguridad y salud en el trabajo SAI	Virtual	1
Gestión ambiental SAI	Virtual	2
Plan estratégico de seguridad vial SAI	Virtual	0,5
Factores Humanos SAI	Virtual	1,5

Recurrente Procesos Servicio al Cliente

Módulo	Contenido
1.Re inducción	Inducción corporativa, misión, visión, valores
	Inducción corporativa - portales interactivos
	Nuestros clientes
	Cada vuelo cuenta
2, Prácticas seguras de trabajo y operación	Ingreso al aeropuerto
	Uso correcto del uniforme
	Uso correcto del uniforme - EPP
	Prácticas seguras de trabajo y operación
	Informe de peligro operacional
3, Regulaciones de Seguridad	Regulaciones aeronáuticas
	Entes regulatorios
	Manual operaciones aerolíneas clientes
4, Sanciones y comparendos	Responsabilidad
5, Plan de Emergencias	Plan de acción en emergencias
	Plan de emergencias de operaciones Terrestres
	Contaminación e ingreso de aeronave a posición
	Procesos de comunicación
	Plan de emergencias en las aeronaves
6, Señalización, demarcación y seguridad en plataforma	Líneas de demarcación en rampa - plataforma
	Áreas de seguridad de aeronaves y equipos en rampa / Plataforma
	Diamante de seguridad
	Posiciones de parqueo
	Prelación de paso
	Movimiento de vehículos y peatones
	Protección de Pasajeros durante la lluvia
	Velocidades permitidas
	Abastecimiento de combustible
	FOD - Objeto extraño en plataforma
7. Procesos generales de atención a pasajeros	Procedimiento de check-in sistematizado
	Pre -Vuelo
	Atención al cliente y su equipaje en el mostrador
	Protección de datos y seguridad
	Atención al cliente y su equipaje en el mostrador
	Preguntas de Seguridad MMP
	Preguntas de seguridad vuelos destino USA
	Tipos de pasajeros según TSA

	Señales sospechosas, críticas y positivas
	Programa Secure Flight
	Procedimiento facturación de equipaje
	Asignación de silla en salida de emergencia
	Load Control
	Procedimiento en sala de abordaje
	Preguntas de Seguridad en sala de abordaje
8. Atención a pasajeros con servicios especiales	Tipos de Servicios Especiales
	Menores sin acompañar
	Procedimiento-chequeo y atención de UMNR
	Animales vivos en cabina de pasajeros PETC
	Animales vivos como equipaje facturado AVIH
	Viajeros en condición de discapacidad
	Tipos de sillas de ruedas
	Recomendaciones de lo que NO debe hacer
	CRO (Oficial de Resolución de Quejas)
	Pasajeros en condición de discapacidad
	Extra Seat (EXST)
	Equipaje en cabina CBBG
	Transporte de animales de soporte emocional ESAN
	Transporte de Animales en servicio (SVAN –LAZARILLO)
	Pasajeros que requieren Oxígeno (POC-MEDA)
	Pasajeras en condiciones especiales (Embarazo)
	Infantes (INF)
	Servicio de cunas abordo
	Personas en condiciones jurídicas especiales
	Procedimiento de transporte de armas

12 ANEXOS

Los formatos establecidos para el registro y trazabilidad de entrenamientos del personal de la compañía se encuentran disponibles para consulta en el aplicativo isotools:

Link:

<https://marsh.pmgtools.com/kernel/lanzador2.cfm?desdetop=1&idaplicacion=1685>