



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



# ABC Reactivación operaciones aéreas

---

1 septiembre de 2020

## 1. ¿Con cuánto tiempo de anticipación tengo que presentarme al aeropuerto para tomar mi vuelo?

---

El acceso al terminal aéreo por parte de los pasajeros será de máximo 2 horas y la aerolínea o agencia de viajes deberá informar al usuario la hora de presentación en el aeropuerto al momento de la compra del ticket.

## 2. ¿Quiénes podrán ingresar a un aeropuerto cuando se reinicien las operaciones aéreas?

---

Sólo se permitirá el ingreso a personas que laboren en las instalaciones aeroportuarias identificadas con carné, las autoridades aeroportuarias y pasajeros con su documento de identidad según corresponda y su pasabordo impreso o electrónico. En caso de pasajeros que requieran asistencia especial o menores de edad, se permitirá el ingreso de un acompañante.

## 3. ¿Cómo ingreso al aeropuerto si no pude hacer mi check-in previamente?

---

Se le permitirá el ingreso y se remitirá al módulo de facturación de la aerolínea.

#### 4. ¿Por qué en los aeropuertos no se dispondrá de todas las puertas de acceso?

---

La Resolución No. 1054 de 2020 establece que se limitarán las puertas de acceso al área pública de la terminal y se dispondrá de personal de seguridad en cada puerta habilitada, para controlar el ingreso de pasajeros y funcionarios de las diferentes empresas públicas y privadas.

#### 5. ¿Cómo se va a garantizar que no haya congestión de personas en los módulos de atención de las aerolíneas?

---

La empresa aérea deberá habilitar módulos de facturación de pasajeros y garantizar el distanciamiento social con señales de piso que permitan la separación de 2 metros entre cada pasajero o grupo familiar.

#### 6. ¿Cómo se evitará la aglomeración de clientes en los locales comerciales de los aeropuertos?

---

Los locales comerciales deben garantizar el distanciamiento de 2 metros entre cada persona, funcionario o cliente, que se encuentre al interior del espacio asignado.

## 7. ¿Cómo se garantiza que los locales comerciales no estén contaminados?

---

Los locales deben seguir los lineamientos exigidos por las autoridades para el aseo de sus espacios, con los implementos de bioseguridad adecuados y publicar en un lugar visible las medidas de prevención adoptadas por cada uno de ellos.

De igual forma, los trabajadores de los establecimientos comerciales deberán contar con elementos de protección para la atención al público y los locales tendrán disponible gel antibacterial.

## 8. ¿Qué seguridad tengo de que no me voy a contaminar al hacer uso de los cajeros automáticos en los aeropuertos?

---

El operador del aeropuerto exige al propietario o tenedor de las máquinas vending y cajeros automáticos la desinfección de estas máquinas cada hora, de acuerdo al protocolo establecido para tal fin..

## 9. ¿Qué debo hacer cuando ingreso al aeropuerto?

---

Los aeropuertos disponen de personal de información que indicará a los pasajeros al ingreso, si éstos no tienen que registrar equipaje de bodega, que deben dirigirse directamente a la sala de abordaje.

Si tiene que dirigirse al módulo de la aerolínea a registrarse o registrar su equipaje, este personal le brindará la información requerida.

El personal de información indicará a los pasajeros que llegan en un vuelo de que debe retirarse a la mayor brevedad posible.

## 10. ¿tengo que entregar mi cédula y pasabordo al personal de seguridad para su verificación?

---

Para el cotejo del documento de identificación con el pasabordo y su portador, no es necesario tener contacto con dichos elementos por parte del personal de seguridad, ni requerir que el pasajero chequeado se retire el tapabocas, este cortejo se realizará únicamente visualizando el pasabordo y el documento de identificación, y en caso de requerir una validación adicional se hará de manera verbal.

### 11. ¿Puedo llevar gel o líquidos antibacteriales en mi equipaje de mano?

---

Hasta nueva orden se permite el transporte de geles y líquidos antibacteriales o antisépticos en el equipaje de mano, en una cantidad máxima de 355 mililitros por persona.

### 12. ¿Podré hacer uso de cualquier silla en las salas de espera de los aeropuertos?

---

En las salas de embarque de los aeropuertos se marcarán las sillas intermedias como “SILLA NO DISPONIBLE”, por lo que éstas quedarán inhabilitadas, para garantizar el distanciamiento físico.

### 13. ¿Cómo se evitarán las aglomeraciones en las áreas de entrega de equipajes?

---

Con el fin de garantizar el distanciamiento físico, las zonas de entrega de equipajes contarán con señales de piso, que permitirán la separación de 2 metros entre cada pasajero o grupo familiar.



#### 14. ¿Qué medidas se toman para que los puentes y salsas de abordaje no sean focos de contaminación?

---

Los puentes de abordaje son limpiados y desinfectados, una vez termine el abordaje y se haya cerrado la puerta de la aeronave.

Así mismo, se realiza limpieza y desinfección de cada sala de abordaje, posterior a la utilización de la misma.

#### 15. ¿Cómo sé que cuando entre a un baño a otra área, esta cuenta con la limpieza adecuada?

---

Los aeropuertos cuentan con un protocolo de aseo, limpieza y desinfección de áreas, sistemas electromecánicos y equipos que garantizan la asepsia adecuada al momento de su utilización.

Así mismo, se han incrementado las frecuencias y se han intensificado los procesos de limpieza y desinfección de baños, áreas públicas, administrativas y restringidas de cada terminal.

## 16. ¿Puedo contar con el servicio habitual de sillas de ruedas?

---

Este servicio está restringido únicamente a pasajeros que tengan movilidad reducida o a quienes presenten una certificación médica que avale su uso.

## 17. ¿Qué pasa si no tengo tapabocas a mi ingreso al aeropuerto?

---

Los pasajeros deberán usar permanentemente el tapabocas de conformidad con la directiva del Ministerio de Salud y Protección Social. Si el pasajero no cuenta con este elemento, a la empresa aérea deberá suministrárselo.

Es importante que todos los pasajeros cumplan con las instrucciones de la tripulación de cabina.

## 18. ¿Qué debo hacer si yo o alguien más durante el vuelo presenta fiebre mayor o igual a 38°C, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta o fatiga?

---

Se debe notificar de manera inmediata a la tripulación quien activará el protocolo establecido, todos los pasajeros deberán permanecer sentados hasta que la tripulación de cabina autorice el

desembarque, el cual deberá realizarse de manera ordenada por filas, iniciando de la primera fila hacia atrás, guiado por la tripulación de cabina, con el fin de garantizar el distanciamiento social.

## 19. ¿Si tengo que abordar el bus que me lleva al avión, cómo sé que este cumple con las normas de asepsia necesarias?

---

Las aerolíneas deben dar cumplimiento a lo establecido en la circular 036 de 2020 de la Aeronáutica Civil que exige realizar limpieza después de cada uso del bus en el que se hayan transportado pasajeros, para mitigar la transferencia del COVID-19, en este sentido se debe limpiar ventanas, asientos, apoyabrazos, rejillas de ventilación, compartimientos superiores, pasamanos y en general todos los aditamentos con los que los pasajeros hayan podido tener contacto.

De igual forma se limita el uso del bus, garantizando el distanciamiento social entre sus ocupantes.

## 20. ¿Cuáles son las rutas que están operando en la actualidad?

---

Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Ernesto Cortissoz - Barranquilla  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali

Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo - Leticia  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Los Garzones - Montería  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Antonio Nariño - Pasto  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Matecaña - Pereira  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto José María Córdova - Rionegro  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla - San Andrés  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Simón Bolívar - Santa Marta  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Vanguardia - Villavicencio  
Aeropuerto El Dorado - Bogotá - Aeropuerto Camilo Daza - Cúcuta

Aeropuerto José María Córdova - Rionegro - Aeropuerto Ernesto Cortisoz - Barranquilla  
Aeropuerto José María Córdova - Rionegro - Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali  
Aeropuerto José María Córdova - Rionegro - Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena  
Aeropuerto José María Córdova - Rionegro - Aeropuerto Los Garzones - Montería  
Aeropuerto José María Córdova - Rionegro - Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla - San Andrés  
Aeropuerto José María Córdova - Rionegro - Aeropuerto Simón Bolívar - Santa Marta

Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena - Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga  
Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena - Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali  
Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena - Aeropuerto Matecaña - Pereira

Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali - Aeropuerto Ernesto Cortisoz - Barranquilla  
Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali - Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín  
Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali - Aeropuerto Antonio Nariño - Pasto  
Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali - Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla - San Andrés

Aeropuerto Ernesto Cortissoz - Barranquilla - Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga  
Aeropuerto Ernesto Cortissoz - Barranquilla - Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín  
Aeropuerto Ernesto Cortissoz - Barranquilla - Aeropuerto Los Garzones - Montería

Aeropuerto Simón Bolívar - Santa Marta - Aeropuerto Matecaña - Pereira

Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga - Aeropuerto Camilo Daza - Cúcuta  
Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga - Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín  
Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga - Aeropuerto Vanguardia - Villavicencio

Aeropuerto Matecaña - Pereira - Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín

Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín - Aeropuerto Camilo Daza - Cúcuta  
Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín - Aeropuerto Los Garzones - Montería  
Aeropuerto Olaya Herrera - Medellín - Aeropuerto Vanguardia - Villavicencio

