


| | | |
|---|---------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | |

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones en las que se realizará la operación y prestación del servicio continuo de Bus Satélite que permite el traslado de Pasajeros y usuarios del Aeropuerto Internacional EIDorado entre las zonas de afluencia aeroportuaria más comunes y sus terminales.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la Empresa Transportadora contratada por OPAIN S.A., Pasajeros y demás usuarios de la comunidad aeroportuaria que transiten por las zonas de afluencia del área concesionada del Aeropuerto Internacional El dorado (T1- T2 NTC-NEA entre otros).


Inicia cuando el conductor realiza la inspección técnica del vehículo y deja registro en lista de chequeo aprobada por OPAIN S.A.

Finaliza con reporte de finalización de la operación, los conductores deberán acercarse al punto SAU T2 para reportar la salida de Operación del bus y esto deberá registrarse en la bitácora del T2.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

- Bus satélite: Servicio contractual que permite conexión regular con las diferentes Terminales que componen el Aeropuerto Internacional Eldorado.
- Duty Officer: Gerente de la operación de turno encargado de coordinar y autorizar los procedimientos del Aeropuerto Internacional EIDorado y sus áreas concesionadas con los temas de impacto a la operación.
- Inspector de Terminal T2: Persona debidamente entrenada y competente de efectuar la inspección y supervisión diaria y permanente de la Terminal 2, incluyendo zonas de área publica vías de acceso al terminal áreas restringida y controlada y realizara la supervisión de prestación de servicio de Bus Satélite y sus cumplimientos contractuales.

| | NOMBRE | CARGO | FECHA |
|---------|---------------------|------------------------------------|-----------|
| ELABORO | Shareen Marie Pryor | Coordinador Calidad de Operaciones | Mayo 2017 |
| REVISO | Victor Sanchez | Jefe de Terminal T2 | Mayo 2017 |
| APROBÓ | Norman Gomez | Director de operaciones | Mayo 2017 |

| | | |
|---|---------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 2 de 14 |

- Jefe de Terminal 2: Persona debidamente preparada para administrar y dirigir la operación del Terminal 2, encargado coordinar y autorizar procedimientos con temas relacionados de carácter administrativo y operativo.
- Punto SAU T2: Punto de Información ubicado en primer nivel de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional El Dorado.
- GPS: Global Position System por sus siglas en Ingles sistema de Posicionamiento Global, es un sistema implementado en los vehículos para rastrear en tiempo real su ubicación.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Código de Tránsito.
- Plan Operativo Aeropuerto Internacional Eldorado.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- Los horarios y tiempos del Bus Satélite están definidos por la Dirección de Operaciones de OPAIN S.A. y podrán ser modificados previo aviso, o de acuerdo con las condiciones de tránsito coyunturales.
- Se dispondrá durante las fechas comprendidas como “temporadas altas” que los buses ingresen a operar una hora antes y finalicen una hora después de la normalizada dispuesta en el contrato llevado a cabo entre OPAIN S.A. y la empresa de transporte Subcontratada.
- La empresa de transporte subcontratada encargada de suministrar el servicio de Bus Satélite dispondrá un supervisor durante las 24 Horas 365/366 días del año, el cual será el enlace entre el Concesionario y la empresa transportadora, este atenderá todas las novedades relativas a la operación diaria de los buses, y de esta manera garantizará que el servicio se preste bajo los estándares de calidad de OPAIN S.A.
- En cumplimiento a normas contractuales de OPAIN S.A. y sus estándares de calidad de Servicio a los usuarios del Aeropuerto Internacional Eldorado, todo registro de

GESTIÓN DE OPERACIONES

SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO



CODIGO: GOP-PR-0034

VERSION: 12.0

Página 3 de 14

Peticiones, Quejas o Reclamos relacionados con la prestación de servicio de los Buses Satélites serán enviadas a la empresa transportadora subcontratada quien tendrá 3 días hábiles para dar respuesta, presentando las medidas correctivas y preventivas para evitar y mitigar los inconvenientes reportados.

- La empresa prestadora del servicio deberá proporcionar un conductor y/o un vehículo adicional para efectos de contingencia como fallas mecánicas entre otros y uso en “Temporadas altas” que comprenden: Semana santa Junio/Julio, Diciembre/Enero y semana de Receso escolar.
- OPAIN S.A. define la presentación exterior e interior del Bus Satélite, la cual deberá ser provista por la empresa proveedora del servicio, teniendo en cuenta que el aseo interno deberá realizarse 1 vez al día o cada vez que en la inspección por parte del IT T2 se encuentre
- Los inspectores de Terminal 2 realizarán inspecciones aleatorias en cada turno para verificar que las condiciones de operación de los buses sean las establecidas en el contrato de prestación de servicio de los mismos, tales como condiciones de aseo de los vehículos y presentación personal de los conductores entre otros.
- El Bus Satélite bajo ninguna circunstancia será instrumento para el transporte de mercancías, carga o muebles, salvo expresa autorización del Jefe de Terminal 2.
- El Conductor del Bus Satélite además de contar con la licencia correspondiente para el tipo de vehículo y las demás disposiciones que contenga el código de tránsito vigente, deberá respetar todas las normas de tránsito y de conducción.
- La velocidad máxima de operación del Bus Satélite es de sesenta Kilómetros por hora (60 kms/h).
- Está prohibido fumar en el Bus satélite y/o ingerir bebidas y alimentos.
- Está prohibido permitir que personas en cualquier estado de embriaguez y bajo el efecto de sustancias psicotrópicas aborden el Bus Satélite.
- El conductor no podrá estar bajo los efectos del alcohol y bajo los efectos de sustancias psicotrópicas.
- El conductor deberá esperar que los ocupantes desciendan o suban al vehículo y se

GESTIÓN DE OPERACIONES

SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO




CODIGO: GOP-PR-0034

VERSION: 12.0

Página 4 de 14

acomoden, solo hasta ese momento podrá cerrar la(s) puerta(s) del Bus Satélite. Es obligatorio que las mujeres embarazadas, niños menores de doce (12) años y personas de la tercera edad se transporten sentadas durante el recorrido.

- El Bus deberá contar con todos sus elementos de primeros auxilios, su extintor correspondiente y herramienta mecánica y será responsabilidad de la empresa
- Las luces internas del vehículo deben estar encendidas cuando la visibilidad ambiental sea evidentemente baja.
- Los conductores de los buses deberán ser provistos de herramientas idóneas como: uniformes, chalecos ó chaquetas reflectivas para tener acceso a plataforma en caso de requerirse y elementos de comunicación con su empresa y OPAIN S.A. tales como celulares corporativos y/o avanteles.
- Es obligatorio el uso de manos libres para el uso de celulares, siendo responsabilidad de la empresa transportadora contratada por OPAIN S.A. la dotación de estos elementos.
- OPAIN S.A en su programa de inclusión a personas con algún tipo de discapacidad, garantizará la movilidad de las personas con discapacidad motriz dentro del área definida en la ruta del bus, a través de una plataforma levadiza funcional en cada uno de los buses.
- En caso de ausencia de algún conductor la empresa transportadora subcontratada informará de inmediato al Jefe de Terminal 2 ó en caso de no encontrarse con el Duty Officer de OPAIN S.A. y coordinará el ingreso de un reemplazo en un tiempo no mayor a una (1) hora desde el inicio de la novedad
- La empresa transportadora garantizará que la rotación de personal sea la menor posible.
- Como disposición de la operación, los conductores de los vehículos diligenciarán el formato de la empresa transportadora de chequeo de estado mecánico y operativo de cada vehículo.
- Los vehículos tienen implementado un sistema GPS que permitirá saber cuál es la ubicación de los mismos al cual tendrá acceso el Jefe de Terminal T2 y los Inspectores

| | | |
|---|---------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 5 de 14 |

de Terminal 2, con el fin de revisar la continua operación.

- El conductor deberá esperar a que los ocupantes se encuentren acomodados para dar inicio a la marcha del bus.

Nota: La **capacitación y formación** de las áreas y personal involucrado en la implementación del presente procedimiento, se encuentra en los perfiles de cargo, los cuales se ubican actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

6.1. INFRAESTRUCTURA

- Paraderos.

6.2. EQUIPOS

- Celular
- Avantel.

6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Sistema de Audio y visualización de identificación de paradas para la ruta establecida.
- Sistema de Video para reproducción de videos institucionales de Opain S.A. o para reproducción de información general.
- Software GPS (sistema COLTRACK).

GESTIÓN DE OPERACIONES**SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO****OPAIN**_{S.A.}
Concesionario Aeropuerto Internacional Eldorado


CODIGO: GOP-PR-0034

VERSION: 12.0

Página 6 de 14


7. DESCRIPCION

| ID | (COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES | (QUIEN) RESPONSABLE | REGISTROS |
|----|---|------------------------|--|
| 1. | EFFECTUAR REVISIÓN TÉCNICA: El conductor deberá realizar la revisión técnica de su vehículo según formato de lista de chequeo aprobada por OPAIN S.A. donde se verificará la operatividad y presentación de los vehículos en un 100%. Esa verificación se deberá realizar antes de sacar el vehículo del parqueadero dispuesto por OPAIN S.A. | Conductor Bus Satélite | Lista chequeo – Empresa Transportadora |
| 2. | REPORTAR INICIO DE OPERACIÓN : Al inicio de la operación sobre la hora previamente establecida por OPAIN S.A con la empresa transportadora, el conductor del primer vehículo deberá dirigirse a la parada del Terminal 2. (Establecida como primer punto de partida al inicio de operación), dirigirse al Punto de Información para sus elementos de comunicación y reportar inicio de Operación. Pasados 10 minutos de la salida del primer vehículo del parqueadero el segundo bus deberá realizar el mismo procedimiento que el primero dirigiéndose al Terminal 2. | Inspector Terminal T2 | Bitácora T2 |
| 3. | INICIAR RUTA: En el primer paradero establecido. Se definen los siguientes puntos de parada para el Bus Satélite: 1. Puerta 8 Llegadas internacionales. 2. Llegadas nacionales parqueadero C. 3. TC1 Terminal de Carga 1**. | Conductor Bus Satélite | N/A |


| | | |
|---|---------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 7 de 14 |

7. DESCRIPCION

| ID | (COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES | (QUIEN) RESPONSABLE | REGISTROS |
|----|---|-----------------------------|-------------|
| | <p>4. CAC-Centro Administrativo de Carga.</p> <p>5. NEA-Nuevo Edificio de la Aeronáutica Civil.</p> <p>6. Carrera 103, Hangar Simón Bolívar.</p> <p>7. T2- Terminal Puente Aéreo.</p> <p>Nota: Ver anexo 1 Punto 7 inicios de ruta.</p> <p>El tiempo de parada será máximo de cinco (5) minutos y mínimo de un (1) minuto dependiendo de la dinámica de la operación del bus satélite en cada punto de parada.</p> <p>**Se establecerá 1 de los 2 buses que se encuentren en operación para ingreso a parada 3 (TC1) por la baja afluencia de transeúntes en esta parada. En caso de haber solo 1 Bus en operación este no hará ingreso a la parada 3 (TC1).</p> | | |
| 5. | <p>INSPECCIONAR OPERACIÓN DEL BUS: El Inspector de Terminal T2 realizará durante cada turno inspecciones aleatorias en campo ó por medio del sistema de posicionamiento global GPS, con el fin de verificar que las condiciones de servicio que se están prestando sean las que se encuentran estipuladas bajo contrato celebrado entre OPAIN S.A. y la empresa transportadora, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de recorridos. • Cumplimiento horario ingreso y salida de los vehículos. • Presentación personal de los conductores. | Inspector de Terminal T2 | Bitácora T2 |

| | | |
|---|---------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 8 de 14 |

| 7. DESCRIPCION | | | |
|-----------------------|--|-------------------------|-------------|
| ID | (COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES | (QUIEN) RESPONSABLE | REGISTROS |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Presentación y aseo de los vehículos. <p>En caso de encontrar irregularidades tales como demoras en las frecuencias ó mala sincronización de las mismas, los Inspectores deberán realizar el respectivo reporte por medio del sistema GPS para envío y notificación al Jefe de Terminal 2.</p> | | |
| 6. | <p>REPORTAR NOVEDADES AL PUNTO SAU T2: Cualquier novedad como la(s) hora(s) de salida del bus satélite por motivos de tanqueo, descansos, mantenimiento, falla técnica, limpieza, entre otras, deberá ser notificada al funcionario de OPAIN del punto de información SAU T2, para que este a su vez las registre en la Bitácora del T2.</p> | Conductor Bus Satélite. | Bitácora T2 |
| 7. | <p>SE PRESENTA ALGUNA NOVEDAD</p> <p>Si: pasar a la actividad 8 No: Pasar a la actividad 9.</p> | Inspector Terminal T2 | |
| 8. | <p>SUSTITUIR EL BUS: En caso que algún vehículo salga de la operación por mantenimiento programado o suceso externo, se deberá garantizar por parte de la empresa transportadora, en un tiempo no mayor a sesenta (60) minutos un bus de reemplazo (con su conductor en caso que lo requiera), mientras éste se encuentre fuera de la operación, con el fin de garantizar el servicio y las frecuencias. La hora de salida e ingreso del Bus satélite deberá quedar</p> | Empresa transportadora | Bitácora T2 |

| | | |
|---|---------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 9 de 14 |

| 7. DESCRIPCION | | | |
|-----------------------|---|-----------------------------|-------------|
| ID | (COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES | (QUIEN) RESPONSABLE | REGISTROS |
| | <p>registrada dentro de la bitácora del Punto SAU T2 y supervisada por el Inspector de Terminal 2</p> <p>El bus que ingrese como reemplazo deberá diligenciar el formato GOP-FR 0062 y cumplir con los requerimientos establecidos en el contrato.</p> | | |
| 9. | <p>REGISTRAR FINALIZACION DE LABORES: El conductor del primer bus en finalizar operación sobre la hora estipulada, deberá dirigirse al punto 7 al Punto SAU T2 para realizar entrega de elementos de comunicación y reportar finalización de operación al Punto de SAU T2.</p> <p>Teniendo en cuenta que las frecuencias de paso entre los buses deben tener un aproximado de 10 minutos, el segundo bus se dirigirá al punto 7 (ver nota del paso 1.) y realizará el mismo procedimiento de entrega de planilla y reporte de finalización.</p> | Inspector de Terminal T2 | Bitácora T2 |

GESTIÓN DE OPERACIONES

SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO



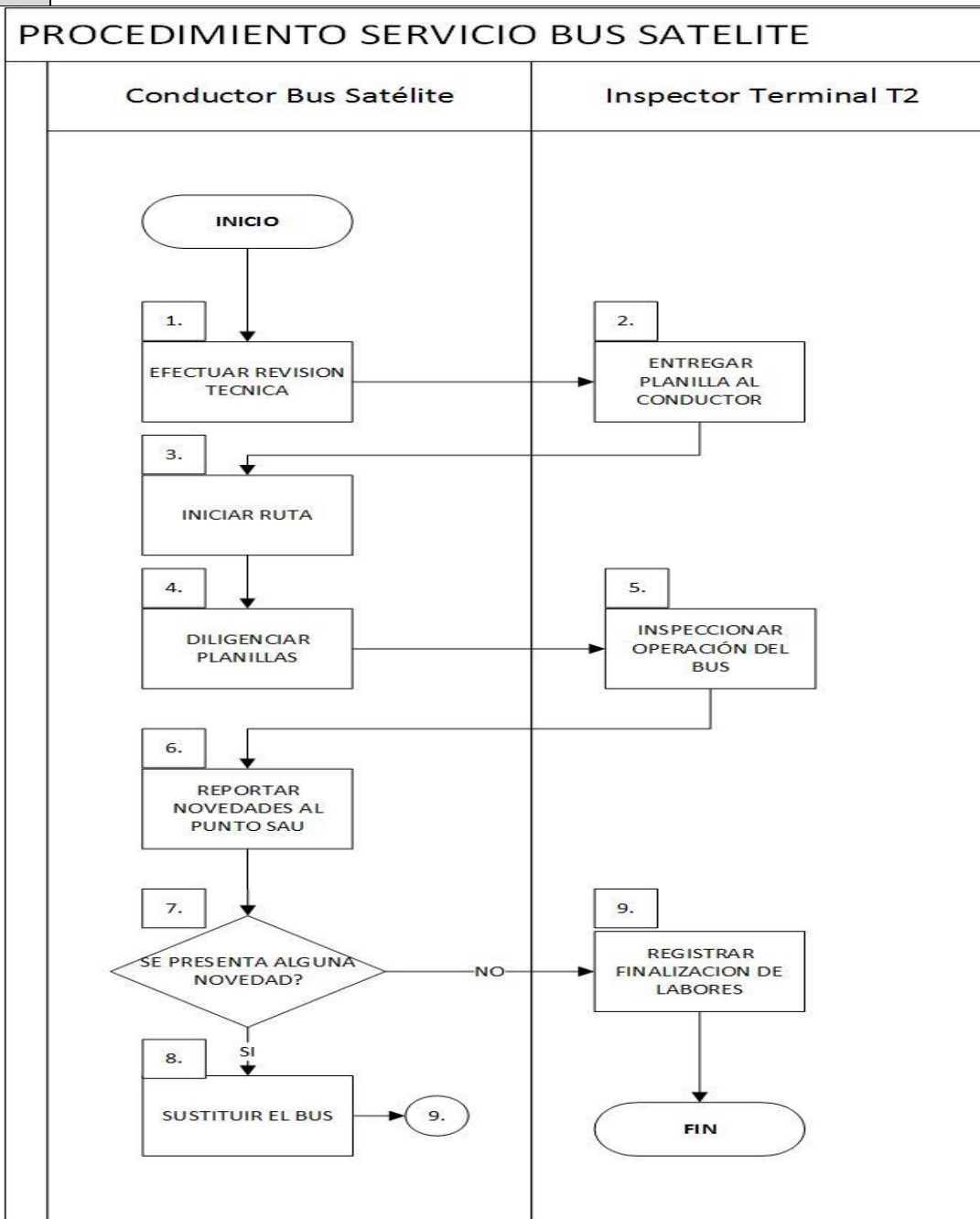
CODIGO: GOP-PR-0034


VERSION: 12.0

Página 10 de 14

8. DIAGRAMAS DE FLUJO

| | |
|------------------|--|
| NOMBRE O TITULO: | PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCION Y OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE |
| PROCESO | DIRECCION DE OPERACIONES |
| RESPONSABLE : | JEFE DE TERMINAL T1 |



| | | |
|---|----------------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 11 de 14 |

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato de Concesión Aeropuerto Internacional Eldorado.
- Plan operativo.
- Contrato de prestación de servicios del bus satélite celebrado entre la empresa prestadora transportadora.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Plan operativo.

11. FORMATOS RELACIONADOS


- GOP-FR-0062 Formato plantilla recorrido bus satélite.
- Lista de chequeo operatividad bus satélite (documento dispuesto por contratista)
- El control y gestión de la documentación final, producto de la implementación de este procedimiento, se especifica en los Listado Maestro de Documentos y Registros, ubicado en el Sistema de Gestión SIGO

12. ANEXOS


- Anexo 1: Mapa de ruta.

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | DESCRIPCION DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO |
|---------|------------------------|------------------|
| 1.0 | Creación del documento | Junio 2007 |

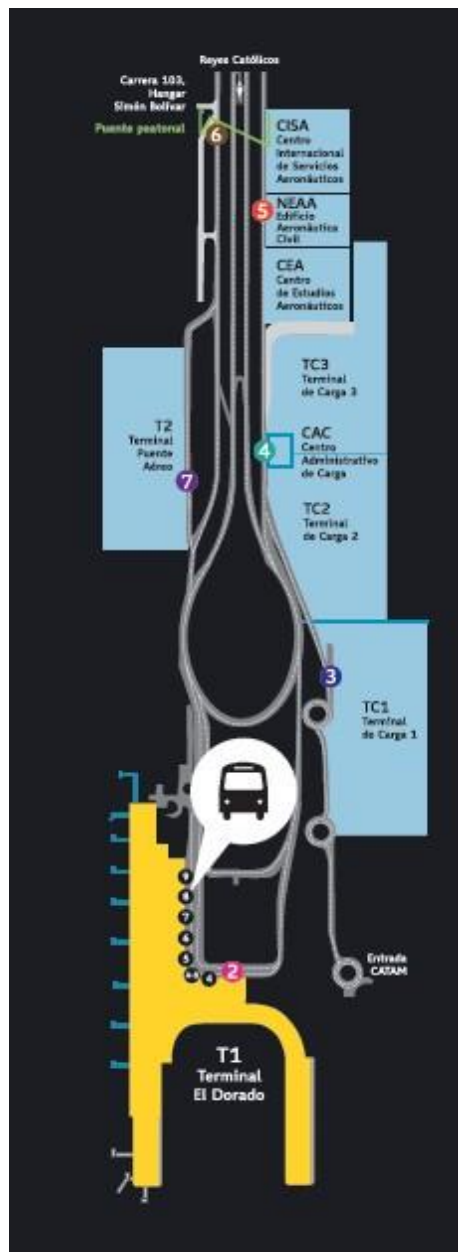
| | | |
|---|----------------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 12 de 14 |

| 13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| VERSION | DESCRIPCION DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO |
| 2.0 | Definición de responsabilidades y adición de disposiciones generales. | Mayo 2008 |
| 3.0 | Modificación de disposiciones generales y adición de la actividad que permite el control de calidad sobre el servicio | Noviembre 2008 |
| 4.0 | Modificación en la última actividad del procedimiento, en la parte que habla sobre las inspecciones aleatorias. | Junio de 2009 |
| 5.0 | Debido a la eliminación del proceso Atención al Usuario, este procedimiento pasa a ser parte de los documentos de operaciones Se ajusto el procedimiento de acuerdo a la reestructuración que presento en área, generando cambio en los nombres de los cargos de los responsables | Marzo 2010 |
| 6.0 | Se modifica el procedimiento debido a que unas actividades ya no aplican por concepto del proyecto de modernización del aeropuerto. | Noviembre 2010 |
| 7.0 | Se actualiza el plano de ruta (paradas). | Noviembre 2011 |
| 8.0 | Se actualiza el plano de ruta (paradas), creación del formato de recorridos del bus satélite. | Julio 2013 |
| 9.0 | Implementación de Diagrama de flujo | Enero 2015 |
| 10.0 | Modificación y ajuste de las disposiciones generales y | Junio 2016 |

| | | |
|---|----------------------|---|
| GESTIÓN DE OPERACIONES | |  |
| SERVICIO BUS SATÉLITE AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO | | |
| CODIGO: GOP-PR-0034 | VERSION: 12.0 | Página 13 de 14 |

| 13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------------------------|---|-------------------------|
| VERSION | DESCRIPCION DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO |
| | descripción de las actividades, inclusión del plan operativo en documentos de referencia y documentos relacionados. | |
| 11.0 | Actualización y modificación del documento | Agosto 2016 |
| 12.0 | Ajustes al procedimiento por cambio de contratista prestador del servicio | Enero 2017 |
| 13.0 | Cambios por implementación de sistema GPS / Cambios por Plan Operativo | Mayo 2017 |

ANEXO 1. MAPA DE RUTA



Paradas Bus Satélite

- 1 Puerta 8, Llegadas Internacionales
- 2 Llegadas Nacionales, Parqueadero C
- 3 TC1 - Terminal de Carga 1
- 4 CAC - Centro Administrativo de Carga
- 5 NEAA - Edificio Aeronáutica Civil
- 6 Carrera 103, Hangar Simón Bolívar
- 7 T2 - Terminal Puente Aéreo

Recorrido

- Horario 05:00HL a 23:00HL
- Tiempo promedio de recorrido en condiciones normales de tráfico: 19 min.