

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMOS AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO</b>		
CODIGO: GOP-PR-0042	VERSION: 6.0	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para el manejo y control del servicio de préstamo de carros portaequipaje por parte de la Asociación Nacional de Equipajeros ASONAL, en las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado.

## 2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

La metodología descrita en este procedimiento debe ser conocida por las partes interesadas en el manejo, control y disposición de los carros de equipaje autónomos, y aplicado por la Dirección de Operaciones en cabeza de la Jefatura de Terminales.

Inicia con la asignación de coordinadores de Asonal y finaliza con la verificación del procedimiento de depósito.

## 3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Asonal: Asociación Nacional de Equipajeros de Bogotá.
- Special Service: Agente de OPAIN encargado de controlar y monitorear el adecuado desarrollo de la operación diaria del servicio de préstamo de carros portaequipaje autónomos de acuerdo con las directrices establecidas en el contrato entre Asonal con el fin de establecer parámetros correspondientes a la prestación oportuna del servicio.
- Reporte de irregularidad aeroportuaria: Reporte elaborado por personal del explotador de aeródromo, para notificar a la Autoridad Aeronáutica sobre una irregularidad llevada a cabo en el las distintas zonas del Aeropuerto.
- Usuario: Organización, entidad, proceso o persona que recibe un producto y/o servicio.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Angie Ascencio	Special Service	Febrero 2017
REVISÓ	Jorge Maldonado	Jefe Terminal 1	Febrero 2017
APROBÓ	Norman Gómez	Director de Operaciones	Febrero 2017

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMOS AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO</b>		
CODIGO: GOP-PR-0042	VERSION: 6.0	Página 2 de 7

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Plan operativo vigente.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su Parte Séptima.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

##### 5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- Para hacer uso de los carros portaequipajes, el usuario debe acercarse a los puntos autorizados para préstamo y dejar, a manera de depósito USD 2, € 2 o COP 4.000. Al recibir el depósito el funcionario de Asonal debe suministrar al usuario una constancia de depósito (tiquete). En el momento en que el usuario haga la devolución del carro y presente el tiquete en los puntos autorizados dentro de las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado para tal fin, se le reintegrará el valor del depósito en su totalidad y en la moneda tranzada. En este sentido, queda prohibido el cobro a los usuarios por el servicio de carros portaequipaje.
- La devolución del dinero de depósito únicamente se realizará al viajero. No se permite la devolución de carros por dinero a ningún funcionario del Aeropuerto ni miembros de Asonal.
- Asonal deberá informar de forma clara a los usuarios las condiciones del servicio con avisos que indiquen la modalidad de depósito, estos avisos se encontrarán en los idiomas indicados por Opain S.A.
- La Asociación Nacional de Equipajeros garantizará en todo momento que la señalización de los puntos de entrega y recepción de los carros se encuentre todo el tiempo visible y en buenas condiciones de presentación e higiene para los usuarios. Así mismo, establecerá y controlará los horarios de cada punto de entrega según la operación o requiera.
- Los carros no retornados al punto de entrega, serán debidamente recolectados, para lo cual Asonal determinará los delegados y el área encargada para la recolección de los carros en todo turno. Adicionalmente, se fija una frecuencia de recolección aproximada de 15 a 20 minutos entre cada ronda, lo anterior puede estar susceptible a cambios según lo amerite la operación y de acuerdo a las directrices de las Jefaturas de Terminales T1 y T2.

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMOS AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO</b>		
CODIGO: GOP-PR-0042	VERSION: 6.0	Página 3 de 7

- La cantidad de carros portaequipajes necesarios para garantizar la movilización de equipaje dentro de las terminales de pasajeros será la que se encuentre fijada dentro de las especificaciones del contrato y su disposición en cada área del aeropuerto será determinada por la Dirección de Operaciones de Opain S.A.
  - Todos los carros de equipaje deberán estar debidamente numerados e inventariados para su conteo y control.
  - Los Inspectores de Terminal estarán encargados de monitorear y evaluar que Asonal disponga de manera eficiente los carros en los puntos de acopio y que las rondas de recolección se cumplan según lo pactado. Igualmente, informarán a personal de Asonal que se encuentre en terreno toda vez que haya represamiento de carros dentro de las terminales de pasajeros para gestionar su correcta disposición en los espacios asignados.
  - La Asociación Nacional de Equipajeros podrá solicitar rondas acompañadas de un Inspector de Terminal y/o Special Services por toda el área concesionada para recolectar carros que se encuentren en zonas no autorizadas cuando sea requerido.
  - Las Jefaturas de Terminales T1 y T2 a través del uso de los reportes de irregularidad intensificará el control de uso indebido de carros autónomos de equipaje, por parte de miembros de la comunidad aeroportuaria.
  - Se llevará a cabo un Comité interinstitucional entre miembros de la Junta Directiva de ASONAL Equipajeros, las Jefaturas de Terminales T1 y T2 y el área comercial de Opain, se reunirán mínimo una vez cada 2 meses con el fin de detectar y hacer correctivos de las fallas que se identifiquen
- 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.

<b>6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b>
<b>6.1. INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona de bandas nacionales, internacionales de la T1.</li> </ul>

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMOS AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO</b>		
CODIGO: GOP-PR-0042	VERSION: 6.0	Página 4 de 7

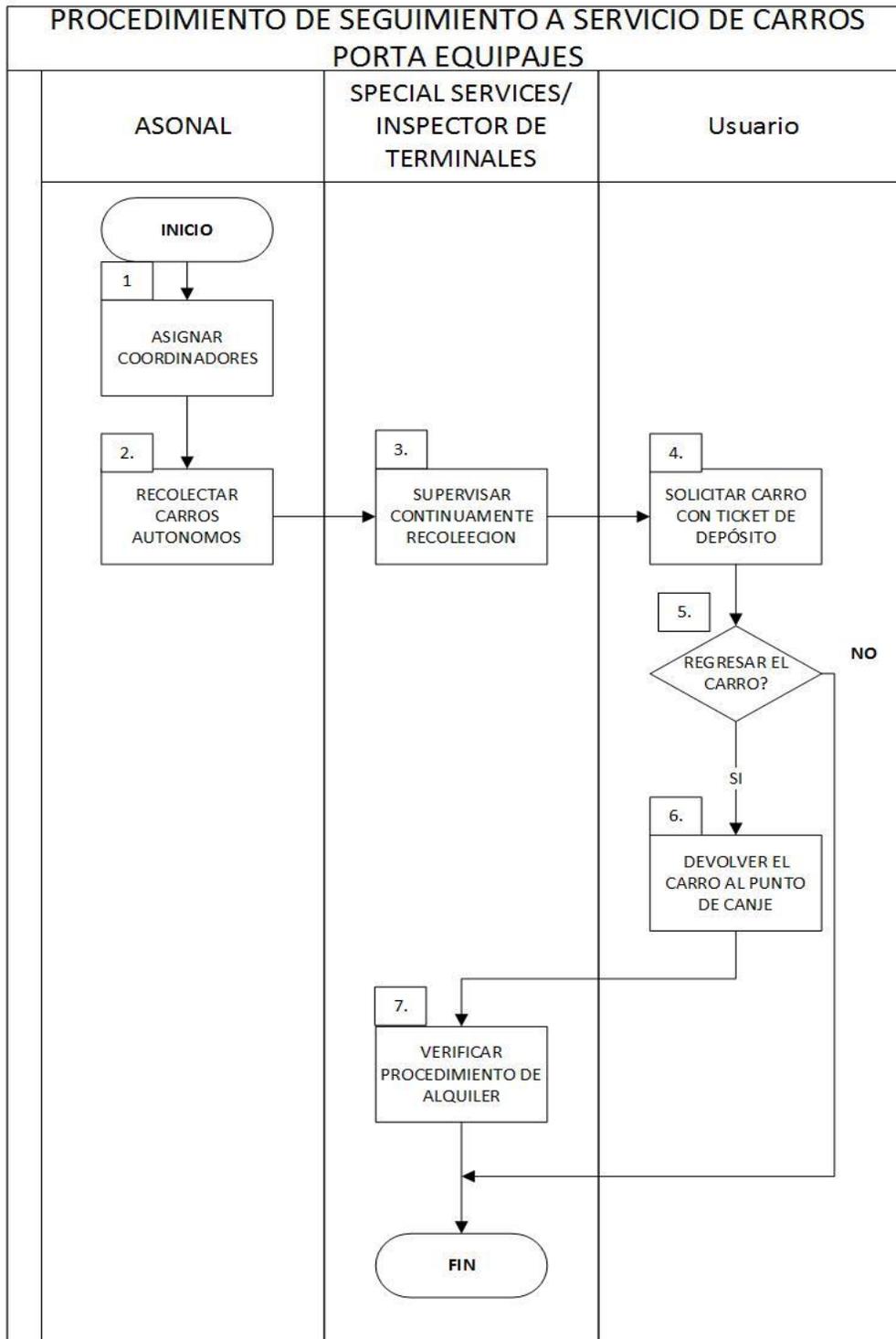
•	Zona de bandas de la terminal T2 (Puente aéreo).
<b>6.2. EQUIPOS</b>	
•	N/A
<b>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b>	
•	Celular / Avantel

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<b>ASIGNAR COORDINADORES:</b> ASONAL asignará tres personas responsables del manejo y control de los carros de equipaje, para cada muelle y para el TPA.	ASONAL Equipajeros	Programación de turnos ASONAL
2.	<b>RECOLECTAR CARROS AUTÓNOMOS:</b> Que debe realizarse durante las 24 horas de forma continua, con el fin de garantizar el número de carros necesarios para soportar la operación en cada uno de los muelles y en TPA.	ASONAL Equipajeros	N/A
3.	<b>IDENTIFICAR FUNCIONARIOS:</b> ASONAL deberá identificar a las personas responsables de la recolección y abastecimiento de carros de equipaje, con un chaleco reflectivo, para realizar rondas por áreas públicas, parqueaderos y zonas aledañas.	ASONAL Equipajeros	N/A
4.	<b>SUPERVISAR CONTINUAMENTE RECOLECCIÓN:</b> A través de los inspectores de terminales y Special Services, apoyados con el coordinador de turno encargado, que las rondas de recolección y abastecimiento se estén cumpliendo.	Inspectores de Terminal Special Services OPAIN S.A	N/A
	<b>SOLICITAR CARRO CON TICKET DE DEPOSITO:</b> El usuario se acerca a los puntos de entrega autorizados con el fin de solicitar el carro portaequipaje autónomo dejando un deposito monetario que se encuentre vigente y	Usuario	N/A

<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMOS AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO</b>		
CODIGO: GOP-PR-0042	VERSION: 6.0	Página 5 de 7

<b>7. DESCRIPCION</b>			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	establecido por ASONAL previa coordinación con el concesionario del Aeropuerto Internacional el Dorado		
5.	<b>¿REGRESAR EL CARRO?</b> <b>SI</b> , pasar a la actividad 6. <b>NO, FIN</b>	Usuario	N/A
6.	<b>DEVOLVER EL CARRO AL PUNTO DE CANJE:</b> El usuario se acercará al punto de canje con el carro y el ticket que le fue entregado al dejar el dinero con el fin de que el funcionario de ASONAL, le regrese el dinero dejado como depósito.	Usuario	N/A
7.	<b>VERIFICAR PROCEDIMIENTO DE ALQUILER:</b> El personal de Special Services deberá asegurar constantemente dentro de la operación, el estricto cumplimiento de las disposiciones generales y actividades descritas en el presente documento.	Special Services OPAIN S.A	Reportes mensuales

<b>8. DIAGRAMAS DE FLUJO</b>
------------------------------



<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMOS AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO</b>		
<b>CODIGO:</b> GOP-PR-0042	<b>VERSION:</b> 6.0	<b>Página 7 de 7</b>

### 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- CONTRATO DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL OP-DC-EC-T2-0085-12

### 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- N/A

### 11. FORMATOS RELACIONADOS

- 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

- N/A

### 13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>
1.0	Creación del documento	06/05/2011
2.0	Se incluye nuevas disposiciones en respuesta al Plan de acción derivado de las Encuestas de Satisfacción 2011.	Marzo 2012
3.0	Se modifica el procedimiento a la nueva terminal.	Enero 2014
4.0	Se implementa diagrama de flujo.	Enero 2015
5.0	Implementación de nuevo punto de acopio y retorno.	Junio 2015
6.0	Se actualizan y modifican disposiciones generales del procedimiento	Febrero 2017