


GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 2.0	

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento de la operación y prestación del servicio de Taxis en el Aeropuerto El Dorado, para las terminales 1 y 2 incluyendo tiempos de espera y fluidez de la operación en horas pico y horas valle.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

Este procedimiento corresponde al seguimiento del cumplimiento operativo entre las prestadoras de servicios tipo taxi y OPAIN S.A con el fin de establecer parámetros correspondientes a la prestación de este servicio.

Inicia con la inspección la de cantidad de vehículos disponibles y finaliza con la socialización de los resultados de las estadísticas.


La aplicación del presente procedimiento es dada por:

- Special Service OPAIN S.A.
- Jefe de Movilidad y Seguridad OPAIN S.A.
- Empresa (s) prestadoras del servicio de taxis autorizada (s) por OPAIN S.A., previo acuerdo contractual.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Jefe de movilidad y transito: Es la persona encargada de supervisar y gestionar, con las entidades públicas y privadas las soluciones de operaciones y movilidad en las vías de acceso al Aeropuerto Internacional El Dorado.
- Special Service: Agente de OPAIN encargada de controlar y monitorear el adecuado desarrollo de la operación diaria del servicio de Taxis ofrecido en el Aeropuerto de acuerdo con las directrices establecidas en el contrato entre la Empresa Taxi con el fin

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora de Calidad Operaciones	Octubre 2016
REVISÓ	Jorge Maldonado	Jefe de Terminales	Octubre 2016
APROBÓ	Norman Gómez	Director de Operaciones	Octubre 2016

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO:	VERSION:	Página 2 de 11

de establecer parámetros correspondientes a la prestación oportuna del servicio.

- Usuario: Organización, entidad, proceso o persona que recibe un producto y/o servicio.
- Empresa prestadora de servicios de taxis: Para efecto de este procedimiento, se trata de Taxi Imperial S.A.S.
- Inspector de Taxis: Funcionario de la empresa prestadora de servicios de taxis que encarga del control en los puntos de acopio de pasajeros designados para la operación, control de filtros de ingreso de vehículos y organizadores de flujo de vehículos y pasajeros.
- Coordinador de taxis: Hace referencia al funcionario de la empresa prestadora de servicios de taxis que ejerce como Jefe directo de los Inspectores de taxis, se cuenta con un coordinador por turno de ocho horas comprendidas entre las 06:00-14:00; 14:00-22:00 y 22:00-06:00. Está encargado de verificar el cumplimiento de las funciones de los inspectores de taxis.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Plan Operativo Aeropuerto Internacional El dorado.
- Código nacional de tránsito terrestre expedido por la Ley 769 de 2002.


5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- La (s) empresa (s) de transporte encargada(s) de suministrar el servicio de taxis a las terminales de pasajeros 1 y 2, dispondrá de un Coordinador de servicio por turno, el cual será el enlace entre el Concesionario y la empresa transportadora, este atenderá todas las novedades relativas a la operación diaria, informando al representante de OPAIN : congestiones de tráfico al ingreso de las terminales y en general en las vías principales de la ciudad, que dan acceso al área concesionada, lo que determina los tiempos de desarrollo de la operación, deberá estar plenamente identificado con el carnet expedido por seguridad aeroportuaria.
- OPAIN S.A. proporcionará un contrato de arrendamiento de no exclusividad del área concesionada a ser utilizada para brindar el servicio de Taxis y de Vans especiales para la

movilidad de los pasajeros.

- Los horarios y tiempos del servicio de taxis están definidos según la disposición de la cantidad de vehículos de acuerdo con las condiciones de contractuales establecidas.
- OPAIN S.A puede exigir que los vehículos vinculados a la empresa prestadora de servicio sean de modelos cuya antigüedad no superen los 5 años durante la vigencia del contrato.
- Todos los conductores asociados a prestar el servicio de taxis, 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 dentro de las vías del área concesionada.
- El prestador de servicio tendrá la facultad de mantener en buen estado y adecuar el área explotada de acuerdo con las necesidades operativas, teniendo en cuenta una previa coordinación y autorización por parte de OPAIN S.A.
- Para la Terminal 1, el servicio de taxis estará proporcionado en tres espacios, ubicados en el nivel 0.0 en llegada de pasajeros internacionales, ubicados en puertas la, puerta 5 y 6, en llegadas nacionales puerta 2. (ver anexo 1)
- Para la Terminal 2, el servicio de taxis estará proporcionado en 3 espacios: en la bahía oriental ubicada al costado de puerta 1 llegadas de vuelos asignada para el ingreso de dichos vehículos, el segundo en un esquema paralelo ingreso vehicular de la terminal, con un número determinado de vehículos, previamente establecido entre: la empresa prestadora de servicio de taxis, OPAIN S.A. y las autoridades de tránsito competentes y el tercero en puerta 2, previa autorización y coordinación entre las partes anteriormente mencionadas.(ver anexo 2).
- En todos los casos, se establece que todos los vehículos deben estar en excelente estado mecánico, y se debe garantizar que el servicio prestado es seguro, cómodo y legal respecto a las normativas de tránsito de Bogotá D.C.
- Las quejas y sugerencias derivadas de la prestación del servicio podrán informarse a través de los buzones al interior de las Terminales de Pasajeros T1 y T2, en Kioscos virtuales dispuestos en las terminales ó por medio de la página web o aplicación El Dorado App y de acuerdo con la novedad y en caso de requerirse personal de Special Service realizará el respectivo seguimiento.
- Para garantizar la efectividad de flujo de vehículos en horas de tránsito crítico y en días posteriores a épocas o temporadas festivas, el Jefe de Movilidad y Tránsito coordinará mediante correo electrónico, con las empresas prestadoras de servicio para terminales t1 t2 el abastecimiento de los parqueaderos de taxis con el fin de garantizar continuidad en la

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO:	VERSION:	Página 4 de 11

operación de dichos vehículos en los ingresos a las Terminales.

- Para el caso de terminal 2 se tomará al Inspector de terminal T2, como apoyo de inspección en labores como: toma de registro fotográfico, toma de tiempos según lo requiera el Duty Officer o Jefe T2.
- Los inspectores de T2 levantarán alertas de congestiones vehiculares y traumatismos en la prestación normal de servicio de taxis ubicado en el ingreso de T2 costado oriental, en desarrollo normal de su operación.
- Para reportes de novedades de operación y congestiones sobre la prestación del servicio de taxis en terminal 2 se notificará simultáneamente a:
 - Duty Officer
 - Jefe de Terminal T2
- Con el ánimo de informar y generar un reporte mensual de la operación de la empresa de taxis, Jefe de movilidad y tránsito convocará una reunión cada mes con: la(s) empresa(s) prestadora de taxis, Interventoría Operativa y Special service, para mejorar y garantizar la adecuada prestación del servicio de la manera más satisfactoria para todos los usuarios.
- En caso de presentarse alguna anomalía de impacto negativo en la operación de servicio de taxis dentro de las terminales el Jefe de Movilidad y tránsito, contactará a la dirección operativa del operador de taxis para coordinar el manejo respectivo.


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


- Estaciones de abordaje de pasajeros Calzada A, Nivel 0,0. Puertas 3 ,5 y 6 (T1).
- Estaciones de abordaje de pasajeros en bahía oriental autorizada “puertas 1 y 2”

6.2. EQUIPOS


GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO:	VERSION:	Página 5 de 11

<ul style="list-style-type: none"> • N/A.
6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Avantel • Celular

7. DESCRIPCION			
ID	(COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	INSPECCIONAR LA CANTIDAD DE VEHÍCULOS DISPONIBLES Aleatoriamente, en cualquier momento del día, se examina la reserva de taxis disponibles para prestar el servicio.	Special Service. OPAIN S.A./ Inspector de Terminal T2	N/A
2.	INICIAR TOMA DE TIEMPOS HORAS PICO Se registra el tiempo que demora un pasajero en fila, especialmente durante las horas pico, franja horaria	Special Service. OPAIN S.A.	Registro diario tiempos Taxis
3.	INFORMAR LA SITUACIÓN DE LAS FILAS DE PASAJEROS Notificar al Duty Officer para caso del T2 en simultaneo al Jefe de Terminal 2 y Jefe de movilidad y tránsito. Para mantenerlos informado del transcurso de la operación.	Special Service. OPAIN S.A./ Inspector de Terminal T2	N/A
4.	SOLICITAR APOYO DE VEHICULOS EN CASO DE PRESENTARSE CONGESTIÓN O ABASTECIMIENTO LENTO , comunicarse con el Coordinador de Taxis de turno y solicitar apoyo de las frecuencias que sean necesarias para suplir la necesidad.	Special Service. OPAIN S.A/ Inspector de Terminal T2	N/A
5.	CREAR ESTADÍSTICAS DE SERVICIO Con los reportes diarios, generar estadísticas para el informe mensual de las actividades del cargo, y serán enviadas al Jefe de Movilidad y tránsito.	Special Service. OPAIN S.A	Informe estadístico mensual
6.	SOCIALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS ESTADÍSTICAS Fijar reuniones mensuales	Jefe de movilidad y transito	Acta de reunión

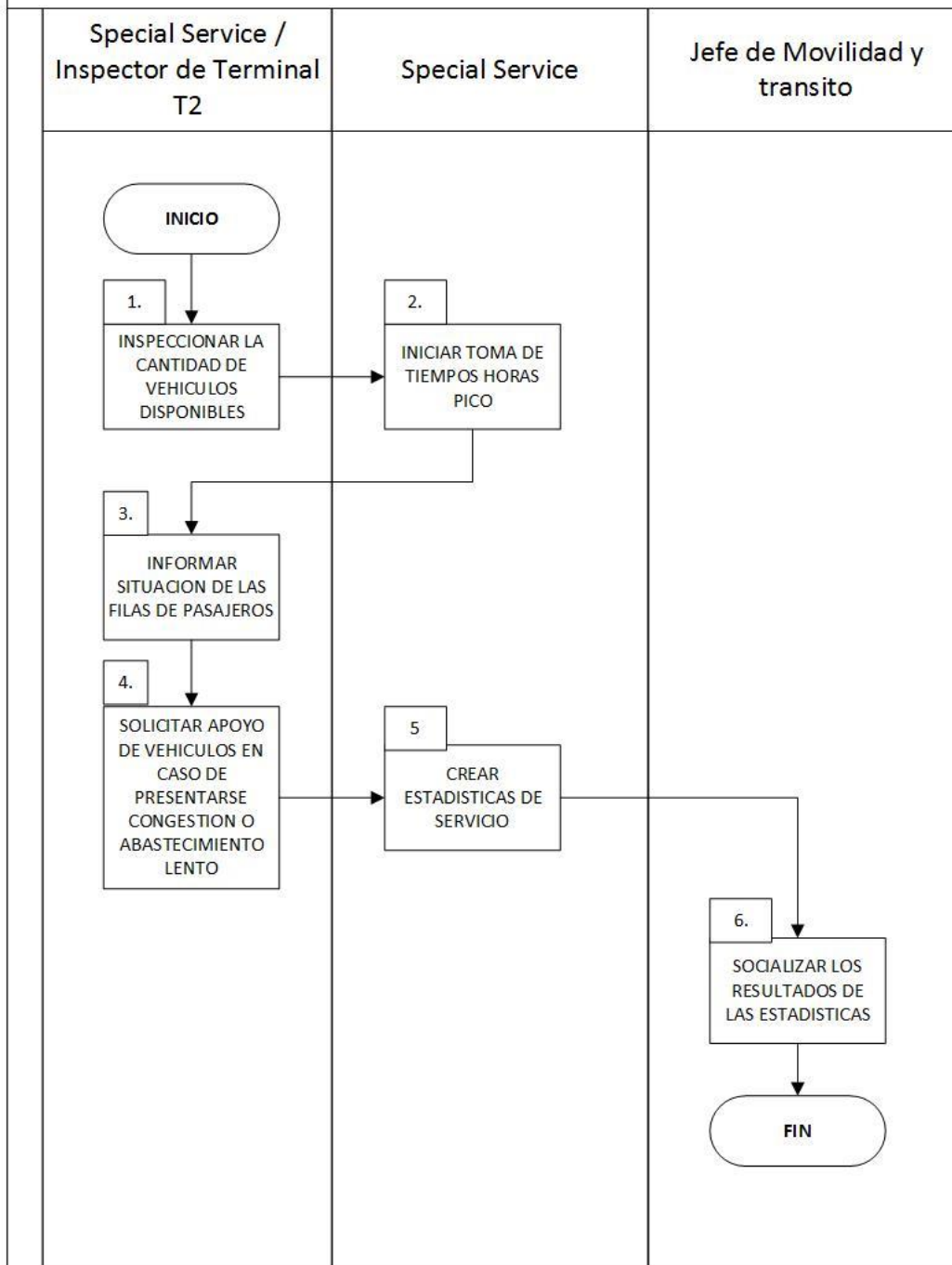
GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO:	VERSION:	Página 6 de 11

7. DESCRIPCION			
ID	(COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTRO S
	con representantes de la empresa de taxis y OPAIN S.A. para exponer los resultados estadísticos, posibles fallas y mejoras del servicio		externa

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO:	VERSION:	Página 7 de 11


8. DIAGRAMAS DE FLUJO	
TITULO	SEGUIMIENTO DE CALIDAD CONTRATO DE TAXIS
PROCESO	JEFATURA DE TERMINALES
RESPONSABLE	JEFATURA DE TERMINALES
	SPECIAL SERVICES

Procedimiento seguimiento a contrato de taxis



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato de explotación comercial N°. OP-DC-EC-T2-0112-13.

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO:	VERSION:	Página 9 de 11

- Contrato de Explotación comercial 10405155-2 (Bahía oriental de ingreso vehículos).
- Contrato de Explotación comercial 10405155 (oficina).
- Plan Operativo Aeropuerto Internacional El Dorado.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> • N/A.


11. FORMATOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Plantilla toma de tiempos de taxis.

12. ANEXOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plano de ubicación de taxis y servicios especiales T1. 2. Plano de ubicación de taxis y puntos de abordaje T2.

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Creación del documento	Diciembre 2014
2.0	Se incluyeron notas en numeral 5, se ampliaron términos y definición. Adicionalmente, se incluyó un modelo de plantilla de toma de tiempos.	Octubre 2016
3.0	Se incluye segunda empresa de contrato en T2	Enero 2017
4.0	Se realizan cambios por Plan Operativo	Junio 2017

ANEXO 1. PLANO DE UBICACIÓN DE TAXIS Y SERVICIOS ESPECIALES T1.



GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO:	VERSION:	Página 11 de 11

**ANEXO 2.
PLANO DE UBICACIÓN DE TAXIS Y PUNTOS DE ABORDAJE T2.**

