



GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A CONTRATO DE TAXIS		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	

1. OBJETIVO
<p>Realizar seguimiento de la operación y prestación del servicio de Taxis en el Aeropuerto El Dorado, para las terminales de pasajeros incluyendo tiempos de espera y condición de fluidez de la operación en horas pico y horas valle.</p>


2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE
<p>Este procedimiento corresponde al seguimiento del cumplimiento operativo entre la empresa prestadora autorizada de servicios tipo taxi y OPAIN S.A con el fin de establecer el cumplimiento de las obligaciones operativas en el desarrollo de la prestación de este servicio.</p> <p>Inicia con la revisión del cumplimiento de las obligaciones operativas previstas en el contrato con el operador/ prestador de servicios, durante un periodo determinado y finaliza con la emisión y entrega del acta o memoria de reunión de seguimiento de cumplimiento operativo en donde se establece el cumplimiento de las obligaciones operativas previstas en el contrato con el operador/prestador de servicios durante un periodo determinado.</p> <p>La aplicación del presente procedimiento es dada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Movilidad y Terminales de Carga OPAIN S.A. • Jefe Comercial OPAIN S.A. • Coordinadores(as) de Terminales OPAIN S.A. sujetos a disponibilidad, según coyunturas operativas. • Inspectores(as) de Terminales OPAIN S.A. sujetos a disponibilidad, según coyunturas operativas. • Empresa (s) prestadoras del servicio de taxis autorizada (s) por OPAIN S.A., previo acuerdo contractual.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Marie Pryor	Coordinador de Calidad de Operaciones	Febrero 2023
REVISO	Luis Andrés Gómez Martha Puerto	Jefe de Movilidad & Terminales de Carga Jefe de Terminales	Febrero 2023
APROBÓ	Christian Carrazana	Director de Operaciones	Febrero 2023

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 2 de 11

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Terminales de Pasajeros: Se refiere al conjunto formado por la Terminal 1, y la Terminal 2 - TPA mediante las cuales se atienden y se atenderán los Pasajeros en el Aeropuerto.
- Aeropuerto: Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá D.C.
- Áreas: Áreas de Circulación y Áreas de Uso
- Área Pública: área de un aeropuerto y edificios en ella comprendidos en el que tienen acceso las personas con o sin control.
- Hora Pico: La hora punta u **hora pico** es la denominación que se le da al periodo de tiempo, en el que regularmente se producen congestiones. no necesariamente una **hora** específica.
- Contrato de Explotación Comercial: la relación formal y legal vigente entre Opain y el Operador junto con sus anexos y modificaciones.
- Estándares de Servicio: Son las condiciones e indicadores mínimos de servicio que el EXPLOTADOR deberá garantizar a OPAIN para el adecuado desarrollo del objeto del Contrato.
- Explotador: Se refiere a la empresa legalmente constituida y autorizada por el Aeropuerto mediante contrato para la prestación del servicio de taxi. Para efectos de descripción de este procedimiento se denominará 'operador'.
- Usuarios: Personas a quienes se les prestan los servicios.
- Vehículos Adicionales: Vehículos Tipo Taxi y Vehículos de Servicio Especial que, sin estar destinados a la prestación de los servicios en el Aeropuerto, de manera extraordinaria y excepcional pueden ser llamados por el EXPLOTADOR para prestar los servicios, ante la ocurrencia de algún hecho coyuntural que ocasione un aumento significativo de la demanda que no pueda ser atendida por los Vehículos Vinculados.

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 3 de 11

- **“Vehículos Habilitados”:** Son vehículos cuyo Propietario y/o tenedor se encuentra habilitado para prestar directamente el servicio de transporte terrestre de pasajeros individual en Vehículos Taxi o de Servicio Especial”
- **“Vehículos Vinculados”:** Son los Vehículos Tipo Taxi y los Vehículos de Servicio Especial vinculados a las Empresas Habilitadas con cuyos propietarios o tenedores se suscriban Contratos de Prestación de Servicios.
- **“Vehículos Tipo Taxi”:** Vehículos destinados al servicio público individual de pasajeros, que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y habilitada, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino y el recorrido es establecido libremente por las partes, de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable.

- | |
|--|
| 4. NORMATIVIDAD APLICABLE |
| <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de concesión Apéndice F. • Plan Operativo. • Código nacional de tránsito terrestre expedido por la Ley 769 de 2002. • Legislación aplicable al transporte individual de pasajeros en vehículos tipo taxi. • Legislación aplicable al transporte de servicio especial. |

- | |
|---|
| 5. DISPOSICIONES GENERALES |
| <p>5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • El operador/prestador de servicio encargado de suministrar los vehículos tipo Taxi y de vehículos de Servicio Especial en las terminales de pasajeros, dispondrá de un(a) coordinador(a) de servicio 7 x 24, este atenderá todas las novedades relativas a la operación diaria, informando al representante de operaciones designado por OPAIN, pero sin limitarse a: congestiones de tráfico al ingreso de las terminales y en general en las vías principales de la ciudad, vías que dan acceso al área concesionada, condición operativa del |

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL


CODIGO: GOP-PR-0056

VERSION: 6

Página 4 de 11


parqueadero de taxis, lo que determina los tiempos de desarrollo de la operación, deberá estar plenamente identificado(a) con el carnet expedido por seguridad aeroportuaria.”

- “OPAIN S.A. proporcionará un contrato de explotación comercial de no exclusividad del área concesionada a ser utilizada para brindar el servicio de Taxis y de Vans especiales, para la movilidad de usuarios/pasajeros en las áreas de llegadas de los terminales de pasajeros”.
- Los horarios del servicio de vehículos tipo taxi y de vehículos de servicio especial, están definidos de acuerdo con las condiciones de contractuales establecidas en el contrato de concesión entre OPAIN S.A. y el operador de taxis.
- OPAIN S.A en razón de las necesidades de comodidad para usuarios y sus equipajes puede exigir que los vehículos tipo taxi y vehículos de servicio especial vinculados al operador sean de modelos con antigüedad específica y/o sean de determinado tipo de chasis de acuerdo con la práctica aeroportuaria regular a nivel internacional, durante la vigencia del contrato.
- Todos los/las conductores(as) asociados a prestar el servicio en vehículos tipo taxi y vehículos de servicio especial, además de contar con la licencia correspondiente para el tipo de vehículo y las demás disposiciones que contenga el código de tránsito vigente y legislación aplicable, deberá respetar todas las normas de tránsito y de conducción de transporte de pasajeros dentro y fuera de las vías del área concesionada.
- El prestador de servicio tendrá la obligación de mantener en buen estado y adecuar las áreas de uso y de circulación de acuerdo con las necesidades operativas, teniendo en cuenta una previa coordinación y autorización por parte de OPAIN S.A.
- Para la Terminal 1 de pasajeros, el servicio de taxi individual y Vans de transporte especial estarán proporcionados en dos (2) espacios, ubicados en el nivel 0.0 en (i) llegadas internacionales, ubicados entre puertas 5 y 6, y en (ii) llegadas nacionales entre puertas 2 y 4 (ver anexo 1) o en las ubicaciones que Opain establezca de acuerdo con la dinámica de la operación del aeropuerto.
- Para la Terminal 2 de pasajeros, el servicio de taxi individual y Vans de transporte especial estará proporcionado un esquema simultáneo para dicha terminal, con uso acordado de áreas entre OPAIN S.A. y las autoridades de tránsito competentes.

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 5 de 11


- 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 por parte de los usuarios derivadas de la prestación del servicio podrán informarse a través de los puntos PQR´s dispuestos al interior de las Terminales de Pasajeros o por medio de la página web de acuerdo con la novedad y gestionadas por el operador.
- Para garantizar el suministro de vehículos en horas de tránsito crítico y/o en horas o días de eventos que afecten la movilidad en las vías públicas de la ciudad, el operador deberá activar la obligación contractual de “*Apoyo de Vehículos Adicionales*”.
- Con el ánimo de analizar el cumplimiento de las obligaciones operativas contractuales del operador, el/la Jefe de Movilidad y Terminales de Carga, convocará reuniones donde se encuentren involucrados: el operador, , un representante el área comercial, el/la coordinador(a) de Terminales y Duty Officer, 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 cotidiana de servicio de taxi individual y Vans de transporte especial dentro de las terminales, Jefe de Movilidad y Terminales de carga, contactará a la dirección operativa del operador de taxis para coordinar los manejos respectivos.
- Basados en la legislación vigente sobre el traslado de mascotas en el transporte público, individual o colectivo las mascotas o animales de compañía tendrán derecho al acceso de este.

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.


GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 6 de 11

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	
6.1. INFRAESTRUCTURA	
<ul style="list-style-type: none"> • Áreas de circulación de acuerdo con lo indicado en el contrato vigente con el operador. • Áreas de uso de acuerdo con lo indicado en el contrato vigente con el operador. 	
6.2. EQUIPOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de comunicación corporativa. • Computador. 	
6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Excel. • Correo-e corporativo. 	

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	1. REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES OPERATIVAS POR PARTE DEL OPERADOR Durante la ejecución de la operación, se observará y tomará registro del cumplimiento de cualquiera de las obligaciones operativas establecidas contractualmente.	COORDINADOR(A) DE TERMINALES INSPECTOR(A) DE TERMINALES SENIOR / JUNIOR / JUNIOR APOYO DUTY MANAGER / JEFE DE MOVILIDAD & TERMINALES DE CARGA	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y/O DE VIDEO
2.	2. REVISAR SITUACIONES DE COYUNTURA OPERATIVA Cuando corresponda durante el desarrollo de la operación, se revisarán de manera inmediata en	COORDINADOR(A) DE TERMINALES INSPECTOR(A) DE TERMINALES SENIOR / JUNIOR / JEFE DE	N/A

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 7 de 11

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	terreno o en reunión prevista situaciones que se presenten y que afecten la normalidad de la prestación de servicio de taxis individuales y Vans de transporte especial.	MOVILIDAD & TERMINALES DE CARGA	
3.	<p>3. SOLICITAR APOYO DE VEHÍCULOS EN CASO DE PRESENTARSE CONGESTIÓN O ABASTECIMIENTO LENTO</p> <p>Cuando corresponda ante la ocurrencia de algún hecho coyuntural que ocasione un aumento significativo de la demanda que no pueda ser atendida por los vehículos vinculados, comunicarse con Coordinador(a) operativo(a) de la empresa operadora y solicitar apoyo de los vehículos adicionales</p>	DUTY MANAGER JEFE DE MOVILIDAD & TERMINALES DE CARGA	N/A
4.	<p>4. TOMAR TIEMPOS HORAS PICO:</p> <p>A lo largo del periodo se tomarán los tiempos de espera de los pasajeros en fila, especialmente durante las horas pico, franja horaria.</p> <p>Los tiempos que deben ser tomados en taxis de transporte individual, corresponden a las horas pico establecidas en el contrato vigente con el operador. Se debe tomar un tiempo por cada hora, las cuales se relacionan a continuación:</p> <p>-Primer rango: 07:00 a 09:00 -Segundo rango: 12:00 a 14:00 -Tercer rango: 18:00 a 00:00</p>	COORDINADOR(A) DE TERMINALES INSPECTOR(A) DE TERMINALES SENIOR /JUNIOR/ JUNIOR APOYO	GOP-FR-071 MODELO DE PLANTILLA TOMA DE TIEMPOS TAXIS

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 8 de 11

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
5.	<p>5. REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES OPERATIVAS POR PARTE DEL OPERADOR</p> <ul style="list-style-type: none"> - En reunión previamente convocada se verifican una a una las obligaciones operativas establecidas en el contrato vigente con el operador, indicadores de servicio, fallas y oportunidades de mejora en el servicio. - Se revisarán situaciones que se hubieran presentado a lo largo del periodo revisado y que afectarán la normalidad de la prestación de servicio de taxis individuales y Vans de transporte especial. 	<p>JEFE DE MOVILIDAD Y TERMINALES DE CARGA</p>	<p>Acta de reunión externa</p>

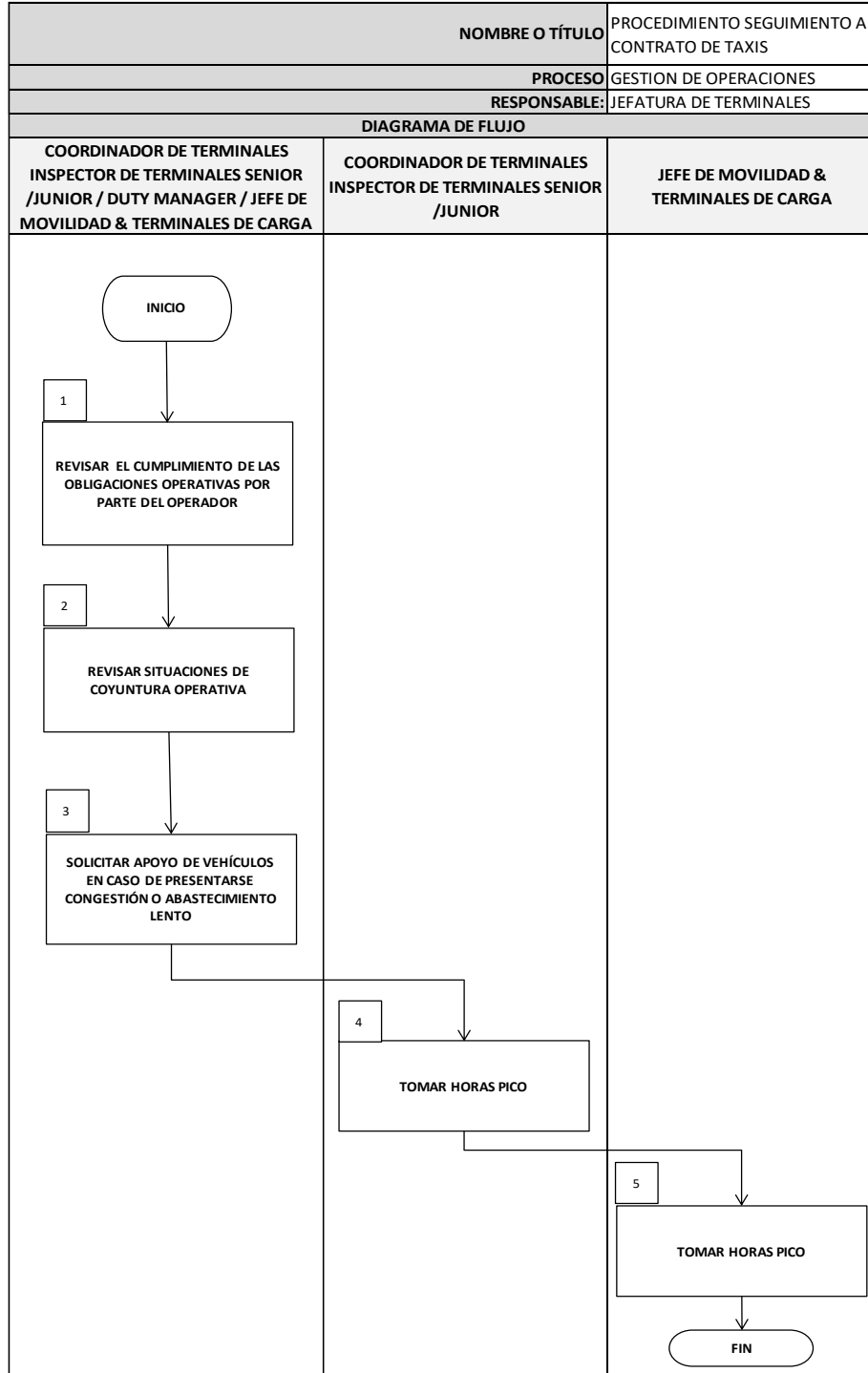
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL


CODIGO: GOP-PR-0056

VERSION: 6

Página 9 de 11

8. DIAGRAMAS DE FLUJO



GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 10 de 11

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato de Explotación Comercial Taxi Imperial OP-DC-EC-636-19
- Plan Operativo Aeropuerto Internacional El Dorado.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- N/A

11. FORMATOS RELACIONADOS


- [GOP-FR-071 MODELO DE PLANTILLA TOMA DE TIEMPOS TAXIS](#)
- 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

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.	Creación del documento	15/Dic/2014
2.	Se incluyeron notas en numeral 5, se ampliaron términos y definición. Adicional, se incluyó un modelo de plantilla de toma de tiempos.	15/Oct/2016
3.	Se retira nombre de la empresa prestadora de servicio en T2 y se cambia a "empresa prestadora de servicio". Se actualiza el responsable de actividades ya que el cargo Special Service ya no está.	08/Ene/2020
4.	Se realizan cambios generales en el documento ajustándolos en simetría con los documentos	08/Oct/2020

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES OPERATIVAS A CONTRATO DE TAXIS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL Y SERVICIO ESPECIAL		
CODIGO: GOP-PR-0056	VERSION: 6	Página 11 de 11

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
	contractuales vigentes del operador de servicio de Taxis en El Aeropuerto Internacional El Dorado.	
5.	Se realiza cambio de contacto de Avantel por línea telefónica corporativa.	Agosto 2021
6.	Se realiza actualización del documento y cambio en el lenguaje inclusivo	Febrero 2023