


GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SERVICIO BUS SATELITE AEROPUERTO		
CODIGO: GOP-PR-0034	VERSION: 13	

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 El Dorado 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-NEAA entre otros).

Inicia con el reporte que hace el conductor sobre el inicio y finalización de operación al Inspector de Terminales asignado a T2, finaliza cuando el Inspector de terminales registra la finalización de la operación.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Bus satélite: Servicio contractual que permite conexión regular con las diferentes Terminales que componen el Aeropuerto Internacional El Dorado
- Duty Officer: Representante del concesionario, previamente planeado y definido con capacidad de resolución a nivel administrativo y operativo, generador de gestión, dirección y administración operacional en terminales de pasajeros y de carga tanto en el lado aire como en el lado tierra.
- GPS: Sistema de navegación y localización satelital.
- NEAA: Nuevo Edificio Autoridad Aeronáutica
- NTC: Nueva Terminal de Carga.
- Punto SAU T1: Punto de información ubicado en el segundo nivel de la terminal de pasajeros Eldorado.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Marie Pryor	Coordinador Calidad Operaciones	Septiembre 2021
REVISO	Victor Sanchez Messier	Jefe de Terminales	Septiembre 2021
APROBÓ	Christian Carrazana	Director de Operaciones	Septiembre 2021

- Punto SAU T2: Punto de información ubicado en el primer nivel de la Terminal 2.
- T2: Area concesionada denominada anteriormente como puente aéreo.
- Manos libres: Habitualmente se conoce como **manos libres** o kit **manos libres** a aquellos dispositivos que se utilizan para poder hablar por teléfono sin necesidad de usar las **manos** ni sostener los aparatos junto a la cabeza.
- Licencia de transito: Es el documento público que identifica un vehículo automotor, acredita su propiedad e identifica a su propietario y autoriza a dicho vehículo para circular por las vías públicas y por las privadas abiertas al público.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Código Nacional de tránsito (vigente)
- Plan Operativo Aeropuerto Internacional El Dorado (Vigente)
- Contrato de concesión apéndice F.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- 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 podrá disponer durante las fechas comprendidas como “temporadas altas” (las cuales se definen en el contrato de prestación de servicios con el prestador de servicios) 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 / 7 días a la semana, 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 lineamientos de contrato de las dos partes y el Estándar de Calidad de OPAIN S.A.
- En cumplimiento a normas contractuales de OPAIN S.A. y sus lineamientos de servicio a los usuarios del Aeropuerto Internacional El Dorado, todo registro de 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.
- Los inspectores de Terminal 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 estos, tales como condiciones de aseo de los vehículos y presentación personal de los conductores entre otros.
- 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 Inspector de Terminal encuentre que así sea necesario.
- El Bus Satélite en ninguna circunstancia será instrumento para el transporte de mercancías, carga o muebles, salvo expresa autorización del Jefe de Terminales de Pasajeros.
- Los conductores de Bus Satélite además de contar con la licencia de tránsito correspondiente para el tipo de vehículo y las demás disposiciones que contenga el Código Nacional de tránsito vigente, deberán respetar todas las normas de tránsito y de conducción.
- Los conductores no podrán estar bajo los efectos del alcohol ni bajo los efectos de sustancias psicotrópicas.

PROCEDIMIENTO SERVICIO BUS SATELITE AEROPUERTO

CODIGO: GOP-PR-0034

VERSION: 13

Página 4 de 15

- Los conductores deberán esperar que los ocupantes desciendan o suban al vehículo y se acomoden, solo hasta ese momento podrá cerrar la(s) puerta(s) del Bus Satélite y ponerse en marcha.
- La velocidad máxima de operación del Bus Satélite será la permitida por las autoridades de tránsito en las diferentes vías de acceso a las Terminales.
- 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 Bus deberá contar con todos sus elementos de primeros auxilios, su extintor correspondiente y herramienta mecánica y será responsabilidad de la empresa proveedora del servicio.
- 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 y elementos de comunicación con su empresa y OPAIN S.A. tales como teléfonos móviles corporativos y/o radios de telecomunicación.
- Es obligatorio el uso de manos libres para el uso de teléfonos móviles, siendo responsabilidad de la empresa transportadora contratada por OPAIN S.A. la dotación de estos elementos.
- OPAIN S.A es una empresa comprometida con la facilitación de accesos a personas con movilidad reducida, garantizando su movilidad dentro del área definida en la ruta de los buses, a través de una plataforma elevadora funcional en cada uno de los vehículos.
- En caso de ausencia de algún conductor el contratista informará de inmediato al Coordinador de Terminales o 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.

- Los vehículos tienen implementado un sistema GPS que permitirá saber cuál es la ubicación de los mismos al cual tendrá acceso el Jefe de Terminales de Pasajeros, Coordinador de Terminales y los Inspectores de Terminal asignados a Punto SAU, con el fin de revisar la continua operación.
- Cualquier novedad como la(s) hora(s) de salida del Bus satélite por motivos de tanqueos no previstos, descansos, mantenimiento, falla técnica, limpieza, entre otras, deberá ser notificada al Coordinador de Terminales, para que éste a su vez informe al Inspector de terminales asignado a Bitácoras y las registre en la Bitácora Access.

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

- Teléfono móvil corporativo.
- Radio teléfonos portátiles.

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

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<p>1.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 informar a las líneas corporativas establecidas por OPAIN, el inicio de la operación de los vehículos, En caso de que el vehículo que deba salir a operación sea alguno de los que no cuenta con sistema GPS, dirigirse al Punto de Información previamente establecido por la Jefatura de Terminales, para informar el inicio de recorrido y recoger planilla GOP-FR-0062 FORMATO PLANILLA RECORRIDO BUS SATELITE.</p> <p>NOTA: Pasados 10 minutos de la salida del primer vehículo del parqueadero el segundo bus deberá realizar el mismo procedimiento que el primero con el fin de iniciar la operación.</p>	<p>Coordinador Servicio Bus Satélite. Inspector de Terminales</p>	<p>Bitácora Access</p>
2.	<p>2.INICIAR RUTA: En el primer paradero establecido. Se definen los siguientes puntos de parada para el Bus Satélite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puerta 8 llegadas internacionales. 2. Llegadas nacionales parqueadero C. 3. TC1 Terminal de Carga 1**. 4. CAC-Centro Administrativo de Carga. 5. NEAA-Nuevo Edificio de la Aeronáutica Civil. 6. Carrera 103, Hangar Simón Bolívar. 7. T2- Terminal Puente Aéreo. 	<p>Conductor Bus Satélite</p>	<p>GOP-FR-0062 PLANILLA RECORRIDO BUS SATELITE</p>

7. DESCRIPCION


ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>Nota: Ver anexo 1 Punto 7 inicios de ruta. El tiempo de parada será máximo de cinco (5) minutos 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>		
3.	<p>3.INSPECCIONAR OPERACIÓN DEL BUS: El Inspector de Terminal realizará durante cada turno inspecciones aleatorias en campo o 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. • Uso de los EPP´s según corresponda. • Presentación y aseo de los vehículos. • Operatividad de pantallas y/o sistema de audio (si aplica). 	Inspector Terminal	Correo electrónico o por chat grupal de reportes de novedades operativas

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	En caso de encontrar irregularidades tales como demoras en las frecuencias o mala sincronización de estas, los Inspectores deberán informar al coordinador de terminales, para que este informe al proveedor de servicio de buses y se corrijan las anomalías lo más pronto posible y también deberá realizar el respectivo reporte para envío y notificación al Jefe de Terminales de Pasajeros.		
4.	4. SE PRESENTA ALGUNA NOVEDAD? SI: pasar a la actividad 5. No: Al finalizar la operación pasar a la actividad 13.	N/A	N/A
5.	5. ¿LA NOVEDAD ES DEL FUNCIONAMIENTO DE (Los) VEHICULO (S)? SI: Pasar a actividad 6. NO: Pasar a actividad 7.	N/A	N/A
6.	6.SUSTITUIR EL BUS: En caso de 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 de 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 registrada dentro de la bitácora Access, el Bus Satélite de reemplazo	Coordinador Servicio Bus Satélite.	Bitácora Access

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>deberá reportarse al ingreso a operación con el coordinador de turno encargado y solicitar la planilla de recorrido de bus satélite para recogerla en el punto previamente acordado por la Jefatura de Terminales.</p> <p>El bus que ingrese como reemplazo deberá cumplir con los requerimientos establecidos en el contrato de prestación de servicios firmado entre Opain S. A y el proveedor de servicio.</p>		
7.	<p>7. ¿LA AFECTACION ES POR TRAFICO VEHICULAR? SI pasar a actividad 8. NO Pasar a actividad 10.</p>	N/A	N/A
8.	<p>8. DETENER OPERACIÓN: En caso de que el tráfico vehicular produzca que el recorrido circular supere más de 35 minutos el Jefe de Terminales o el Duty Officer podrán autorizar la detención temporal de la operación del bus.</p>	Jefe de Terminales / Duty Officer.	Bitácora Access
9.	<p>9. INFORMAR A LOS USUARIOS: Los Inspectores de Terminales informarán a los usuarios que se encuentren en los paraderos de T1 y T2 sobre la detención del servicio del (los) bus (es).</p>	Inspector Terminal	N/A
10	<p>10. ¿SE NORMALIZA EL TRAFICO VEHICULAR? SI Pasar a actividad 11. NO Se continua con actividades 8 y 9 hasta su normalización.</p>	N/A	N/A
11.	<p>11. RE ACTIVAR OPERACION Una vez finalicen las condiciones de tráfico pesado vehicular en la</p>	Jefe de Terminales / Duty Officer.	N/A

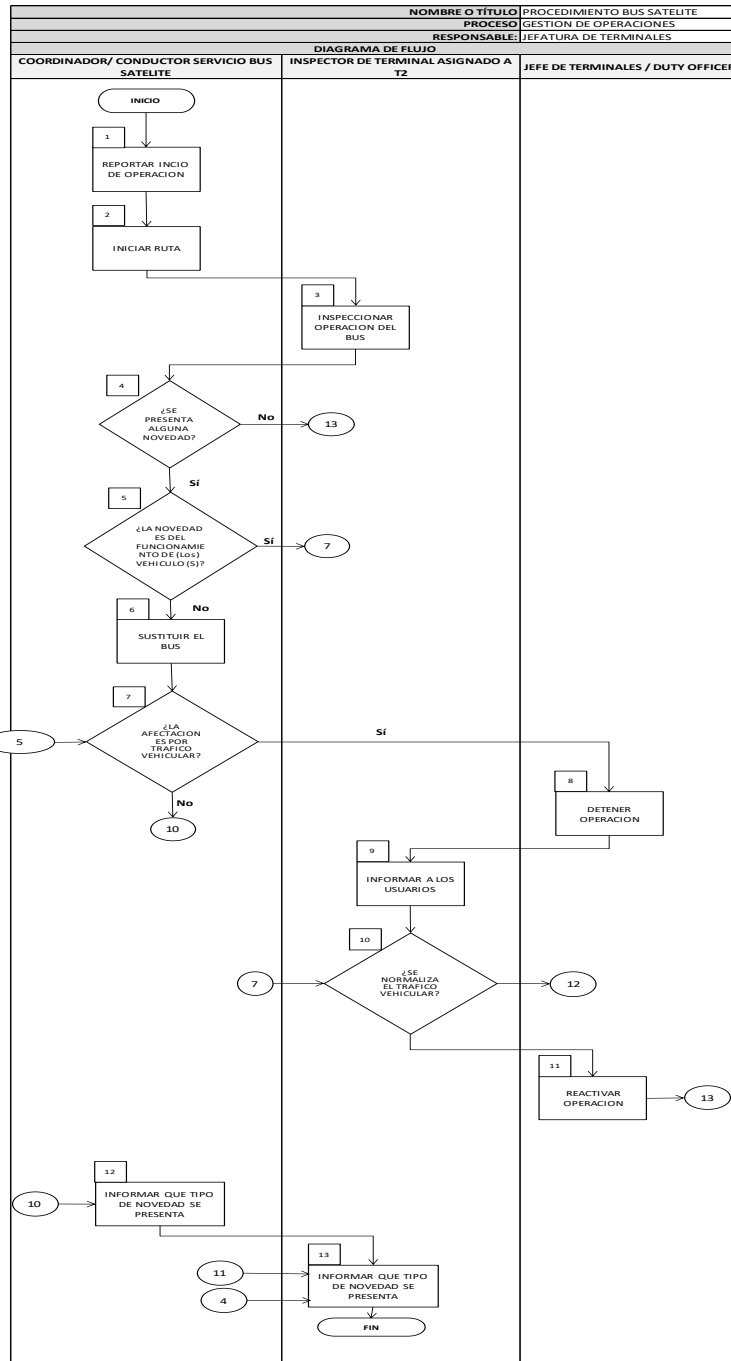
GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SERVICIO BUS SATELITE AEROPUERTO		
CODIGO: GOP-PR-0034	VERSION: 13	Página 10 de 15

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>zona de tránsito del bus, se dará autorización de regreso a operación.</p> <p>Al fin de la operación pasar a actividad 13.</p>		
12.	<p>12. INFORMAR QUE TIPO DE NOVEDAD SE PRESENTA: El coordinador de servicio de bus satélite informará al Coordinador de Terminales y/o Duty Officer el tipo de novedad y se procederá según el caso que ocurra</p>	Coordinador Servicio Bus satélite	N/A
13.	<p>13. REGISTRAR FINALIZACIÓN DE LABORES: El coordinador de buses, notificará al Inspector de Terminal por medio telefónico sobre la finalización de operación de los buses satélites informando su lugar de parqueo.</p> <p>Para el caso de bus de reemplazo el conductor deberá realizar la entrega de la planilla GOP-FR-0062 Formato plantilla recorrido bus satélite en el punto previamente acordado con la Jefatura de Terminales.</p>	Inspector de Terminal	Bitácora Access

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
----	-----------------	---------------------	-----------

8. DIAGRAMAS DE FLUJO



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

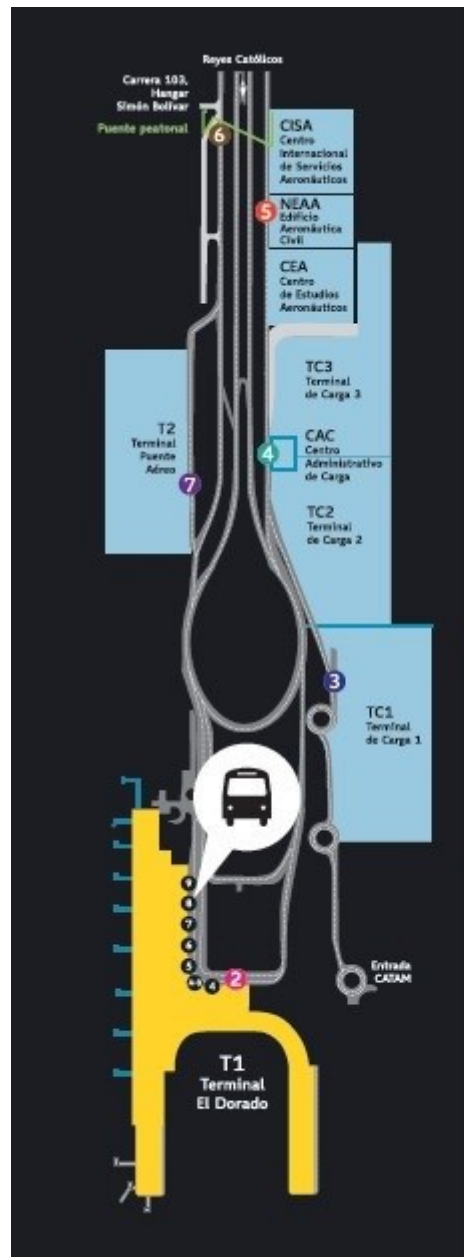
- Relacionar los procedimientos, instructivos, programas, planes reglamentos, estándares, etc., que deben ser conocidos o están relacionados para la implementación eficaz del procedimiento.

11. FORMATOS RELACIONADOS

- GOP-FR-0062 Formato plantilla recorrido bus satélite.
- 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.




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.

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SERVICIO BUS SATELITE AEROPUERTO		
CODIGO: GOP-PR-0034	VERSION: 13	Página 14 de 15

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.	Creación del documento	30/Jun/2007
2.	Definición de responsabilidades y adición de disposiciones generales.	30/May/2008
3.	Modificación de disposiciones generales y adición de la actividad que permite el control de calidad sobre el servicio.	15/Nov/2008
4.	Modificación en la última actividad del procedimiento, en la parte que habla sobre las inspecciones aleatorias.	30/Jun/2009
5.	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 con la reestructuración que presento en área, generando cambio en los nombres de los cargos de los responsables.	15/Mar/2010
6.	Se modifica el procedimiento debido a que unas actividades ya no aplican por concepto del proyecto de modernización del aeropuerto.	30/Nov/2010
7.	Se actualiza el plano de ruta (paradas).	30/Nov/2011
8.	Se actualiza el plano de ruta (paradas), creación del formato de recorridos del bus satélite.	11/May/2017
9.	Implementación de Diagrama de flujo.	11/May/2017
10.	Modificación y ajuste de las disposiciones generales y descripción de las actividades, inclusión del plan.	11/May/2017
11.	Cambio de plantilla y ajustes al procedimiento por cambio de contratista prestador del servicio.	15/Ene/2017
12.	Se cambia actividad 2 reporte de inicio de operación ya que el conductor debe informar ahora vía Avantel, se cambian actividades incluyendo la detención de operación por alto flujo vehicular y la notificación a los usuarios, Se retira actividad 1 donde se informaba sobre el check list de los vehículos esta es una actividad interna del prestador de servicios.	10/Jun/2020

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO SERVICIO BUS SATELITE AEROPUERTO		
CODIGO: GOP-PR-0034	VERSION: 13	Página 15 de 15

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
13.	<p>Se actualiza manejo de la información que antes se encontraba de la bitácora operativa de T2 a manejo en la Bitácora Access, se cambia el manejo de líneas de contacto de Avantel por equipos de teléfonos móviles corporativos.</p> <p>Se cambia punto de entrega de las planillas físicas acorde con las necesidades y cambios constantes en la Operación</p>	12/Sept/2021