

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 12.0	

1. OBJETIVO

Mantener actualizado el sistema EVIDS, con la información de los vuelos nacionales e internacionales de pasajeros, a través de los medios audiovisuales las pantallas de información de vuelos que se encuentran en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento T1 y en el Puente Aéreo T2.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

Definir el ámbito de aplicabilidad del documento (área(s) que estarán involucradas y que deberán seguir el documento descrito). Se debe incluir donde inicia y donde finaliza el procedimiento.

El presente documento aplica para la atención de los requerimientos de todas las aerolíneas en el uso de los recursos del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento y el Puente Aéreo, así como los criterios tenidos en cuenta para esta. Inicia con el envío del itinerario por parte de la aerolínea al IO y finaliza con la salida de la aeronave a vuelo. El presente documento involucra a las siguientes dependencias:

- Dirección de Operaciones, OPAIN S.A.
- Centro Control de Operaciones – CCO, OPAIN S.A.
- Explotadores Aéreos o Líneas Aéreas.
- Tecnología, OPAIN S.A.
- Inspectores de terminal, OPAIN S.A.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Administrador Aeroportuario: Operador Aeropuerto Internacional OPAIN S.A.
- AMS: Sigla en inglés para “Soluciones para Administrador de Aeropuerto” (Airport)

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Campo Elías Parra León- Luis Eduardo Cagua Pachón	Inspector de Operaciones	Diciembre 2016
REVISO	Gilberto Bejarano	Jefe CCO	Diciembre 2016
APROBÓ	Norman Gomez	Director de Operaciones	Diciembre 2016

Management Solutions)

- ATA: Sigla en inglés para “Tiempo actual de llegada” (Actual Time of Arrival).
- ATD: Sigla en inglés para “Tiempo actual de despegue” (Actual Time of Departure).
- BIDS: (Baggage Information Display System) “Sistema De Información De Equipajes”.
- CCO-Centro de Control de Operaciones: División interna de Operaciones OPAIN S.A. encargada de las anomalías, observaciones o cualquier tipo de cambio que afecte, en cualquier medida, la correcta y normal operación, calidad y cantidad de los servicios que el Concesionario debe proveer en el área concesionada, a continuación se relacionan las posiciones del CCO:
- Bitácoras: horario de atención las 24hrs, para coordinar novedades de mantenimiento, tecnología, sanidad, emergencias, incidentes, accidentes (instalaciones, personas) y seguridad.
- Posiciones Nacionales: horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones nacionales
- Posiciones Internacionales: Horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones internacionales y operación de Carga.
- Posiciones Avianca: horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones de AVIANCA Nacional, T1 y T2.
- Counter de sala de embarque: Mobiliario que incluye de una (1) a dos (2) posiciones de trabajos debidamente equipados para realizar el proceso de abordaje, ubicadas en la puerta de embarque.
- Dutty 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.
- ECLIPSEX: Sistema de administración y control de pantallas de información y el sistema de anuncios visuales de las terminales del Aeropuerto Internacional El dorado.

- ETA: Sigla en inglés para “Tiempo estimado de llegada” (Estimated Time of Arrival).
- ETD: Sigla en inglés para “Tiempo estimado de salida” (Estimated Time of Departure).
- EVIDS: Sigla en inglés para “Sistema Electrónico de Información Visual” (Electronical Visual Display System).
- Explotador de Aeronave: Persona, organismo o empresa que se dedica, propone dedicarse, a la explotación de aeronaves (OACI, Anexo 9 – Facilitación). Para el caso de este procedimiento se denomina genéricamente como “línea aérea”.
- HARMONY: Metron Harmony es un conjunto de herramientas avanzadas e integradas para la gestión de flujo de tráfico aéreo que asiste a los controladores en las decisiones pre-tácticas y tácticas.
- IATA: Sigla en inglés para “Asociación de Transporte Aéreo Internacional” (International Air Transport Association).
- Inspector de Operaciones (IO): Persona debidamente entrenada para realizar la asignación de recursos aeroportuarios como posiciones de parqueo, salas de embarque, bandas de descargue de equipaje y Counters, para muelle Nacional, Internacional y Carga. Adicional, supervisión diaria y permanente en el área concesionada de OPAIN S.A.
- Inspector de Terminal (IT): Es la persona debidamente entrenada y competente de la supervisión diaria y permanente el área Concesionada, incluyendo terminales y áreas públicas.
- LDM: (Load Message) Mensaje de Carga
- MVT: (Aircraft Movement Message) Mensaje de movimiento de aeronaves.
- OPAIN: Concesionario Aeropuerto Internacional El Dorado.
- Plan operativo: Tiene la finalidad de establecer y describir los servicios y actividades que desarrollará el Concesionario OPAIN S.A., en todas aquellas actividades que se ejecutan en el lado aire dentro del aeropuerto, y las actividades que se desarrollan en el lado tierra y que corresponden al área concesionada a OPAIN S.A.
- Puesto de Estacionamiento de Aeronave: Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave (Plan Operativo, OPAIN S.A.). Para el caso de este

procedimiento se llamará “Posición de Estacionamiento”.

- PAS: Sigla en inglés para “Sistema de Anuncios al Público” (Public Address System).
- PTM: (Passenger Transfer Message) “Mensaje de pasajeros en conexión”.
- RAC: Sigla que identifica a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, publicación de la UAEAC que reúne las normas aeronáuticas aplicables a todas las actividades directa o indirectamente relacionadas con el uso de aeronaves civiles.
- SITATEX: Correo electrónico con formato IATA, que contienen información del vuelo.
- T1: La totalidad de la nueva terminal unificada, actualmente en construcción incluyendo muelle nacional e internacional.
- T2: Área concesionada denominada anteriormente como Terminal Puente Aéreo.
- TC: Terminal de Carga.
- Turno M: Corresponde al horario establecido entre las 06:00 HL y las 14:00 HL
- Turno T: Corresponde al horario establecido entre las 14:00 HL y las 22:00 HL
- Turno N: Corresponde al horario establecido entre las 22:00 HL y las 06:00 HL del día siguiente
- U.A.E.A.C.: Sigla en castellano que identifica a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, entidad que en la República de Colombia ejerce las funciones de Autoridad Aeronáutica y como tal, de autoridad en seguridad de la aviación civil.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Documento 9957 Manual de Facilitación de OACI.
- Contrato de Concesión. Apéndice E (“Especificaciones Técnicas de Diseño”) y F.

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 5 de 15

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- El sistema EVIDS, se opera exclusivamente desde el C.C.O.
- El personal que opera el sistema EVIDS, ECLIP SX y AMS, debe poseer una capacitación adecuada para el manejo del mismo.
- En caso que se presenten fallas en el sistema de información EVIDS, emitirá un mensaje informativo a través del sistema PAS. Es potestad del Duty Officer autorizar la emisión de los mensajes informativos a través del sistema.
- El Plan de contingencia en caso de caída del sistema EVIDS se encuentra descrito en los procedimientos GOP-PR-OO62 para la T1 y GOP-PR- 0066 para la T2.
- Cualquier anuncio que la Línea Aérea requiera hacer a través del Sistema PAS, debe ser autorizado por el Duty Officer.
- Este sistema maneja exclusivamente sistema de siglas IATA.
- Los sistemas EVIDS, ECLIP SX y AMS, deben proporcionar la información correcta y relevante, cumpliendo con los requerimientos técnicos mínimos, todo de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable.
- Los sistemas EVIDS, ECLIP SX y AMS, no podrán estar fuera de servicio por más de 30 horas acumuladas al mes o más de dos (2) ocasiones al mes. En caso de no cumplir con alguna de estas obligaciones, se causará la multa dispuesta en el contrato de concesión (Apéndice F Sección 8.3).
- Cuando los sistemas EVIDS, ECLIP SX y AMS, se encuentren en servicio, al menos el 90% de las pantallas deben estar en condiciones de funcionamiento en todo momento.
- La información del sistema EVIDS se actualiza con la información que se obtiene del AMS y/o ECLIP SX. - La información para alimentar la salida y llegadas de las aeronaves se podrán obtener de las siguientes maneras:
 - Sistema HARMONY

- Frecuencias:

- 121.8 superficie norte.
- 122.75 superficie sur.
- 122.4 alterna de superficie.
- 119.5 aproximaciones norte.
- 119.65 aproximaciones sur.
- 118.25 torre sur.
- 118.1 torre norte.
- 118.35 alterna torre.
- 121.3 aproximaciones.

-FLIGHTRADAR 24

- Asegurar que este servicio sea utilizado para proporcionar información correcta y relevante, de acuerdo con lo establecido en el Apéndice E (“Especificaciones Técnicas de Diseño”).
- Las líneas aéreas deben remitir diariamente los itinerarios de los vuelos, esto con el fin de programar sus salidas y llegadas en las pantallas.
- La Línea Aérea deberá informar al Jefe del CCO a través de correo electrónico (gbejarano@eldorado.aero), los cambios de itinerario de temporada con antelación suficiente para su planificación.
- Cuando las pantallas de los mostradores se encuentren desactivadas, emitirán un mensaje informativo de los elementos y cantidades que están prohibidas transportar en el equipaje de mano, o cualquier otra que considere OPAIN S.A.
- Las pantallas de información de llegadas y salidas, deben estar actualizada con horas de itinerario y horas estimadas de los vuelos.
- El IO asignado al turno N, es la persona encargada de efectuar la programación del día

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 7 de 15

siguiente en el sistema AMS; correspondiente a los vuelos saliendo y llegando al Aeropuerto Internacional El Dorado y al Puente Aéreo, de acuerdo a los itinerarios que remiten las aerolíneas el día anterior.

- En la T1, las Aerolíneas son las encargadas de ingresar la información con respecto al estado de los vuelos, como lo es “a bordo, cerrado, en sala” desde el sistema ECLIPSEX ubicado en cada puerta de embarque. Si no es posible realizarlo desde la sala, la aerolínea debe comunicar la novedad al IO desde el teléfono CISCO a la extensión 11276.
- En la T2, el IO en turno será el encargado de la actualización del estado de vuelos, como lo es “a bordo, cerrado, en sala” de acuerdo a la información obtenida a través del link: servicios.avianca.com/fids.
- Las pantallas BIDS se activaran posterior al aterrizaje de la aeronave.
- Las pantallas GIDS se activaran una (1) hora antes de la salida del vuelo por itinerario.
- Las aerolíneas deben enviar la actualización del estimado de llegada y salida del vuelo por medio de un mensaje SITATEX (MVT, PTM y LDM) a la dirección bogapxh@sit.gmsmail.com.

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

- Centro de Control de Operaciones (CCO).

6.2. EQUIPOS

- Pantallas

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 8 de 15

<ul style="list-style-type: none"> • Radio Frecuencias • Avantel • Línea telefónica <p>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas EVIDS, ECLIPXS, HARMONY, AMS y FLIGHTRADAR 24.

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<p>ENVIAR ITINERARIO:</p> <p>La aerolínea enviará el itinerario de la programación de sus vuelos al CCO, al correo electrónico asignacionposiciones@eldorado.aero, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Itinerarios diarios (GOP-FR-0043, V1), con frecuencia diaria. - Itinerarios de temporada (GOP-FR-0066, V1), cada vez que se produzca un cambio de temporada. 	Línea Aérea	<p>Correo Electrónico</p> <p>Formato de itinerarios diario (GOP-FR-0043, V1)</p> <p>Formato de itinerarios de temporada (GOP-FR-0066, V1).</p>
2.	<p>CARGAR ITINERARIO EN AMS:</p> <p>Todas las noches el IO del turno C hará el cargue de los itinerarios enviados por las compañías en el AMS.</p> <p>Esta información se verá reflejada en todo el sistema EVIDS una vez esta sea cargada.</p>	IO (turno N)	AMS

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 9 de 15

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
3.	<p>CONFIRMAR ESTIMADO DE LLEGADA Y SALIDA DEL VUELO:</p> <p>Todas las aerolíneas deben enviar la actualización del estimado de llegada y salida del vuelo, a través de un mensaje SITATEX a la dirección bogapxh@sita.gmsmail.com, la cual mantendrá actualizada la información en los sistemas EVIDS, ECLIPSX Y AMS.</p>	Línea Aérea	AMS SITATEX
4.	<p>INGRESAR INFORMACIÓN EN AMS PARA ACTUALIZACIÓN DE PANTALLAS DE INFORMACION:</p> <p>En caso de alguna situación irregular (como por ejemplo: retrasos en el itinerario, vuelos que se regresan, entre otros), el IO ingresará en el sistema AMS la información de estimados de llegadas y salidas de vuelos suministrada por la aerolínea para la actualización de las pantallas de la T1 y T2.</p>	IO (que se encuentre en turno EVIDS)	AMS
5.	<p>ENTREGAR INFORMACIÓN A LA LÍNEA AÉREA POR PARTE DEL IO:</p> <p>Una vez la aerolínea se comunica con el IO para solicitar la posición de parqueo de la aeronave, adicionalmente se le comunicará la banda de equipaje asignada para el vuelo, y la sala de embarque en caso de requerirse.</p>	IO	AMS

7. DESCRIPCION

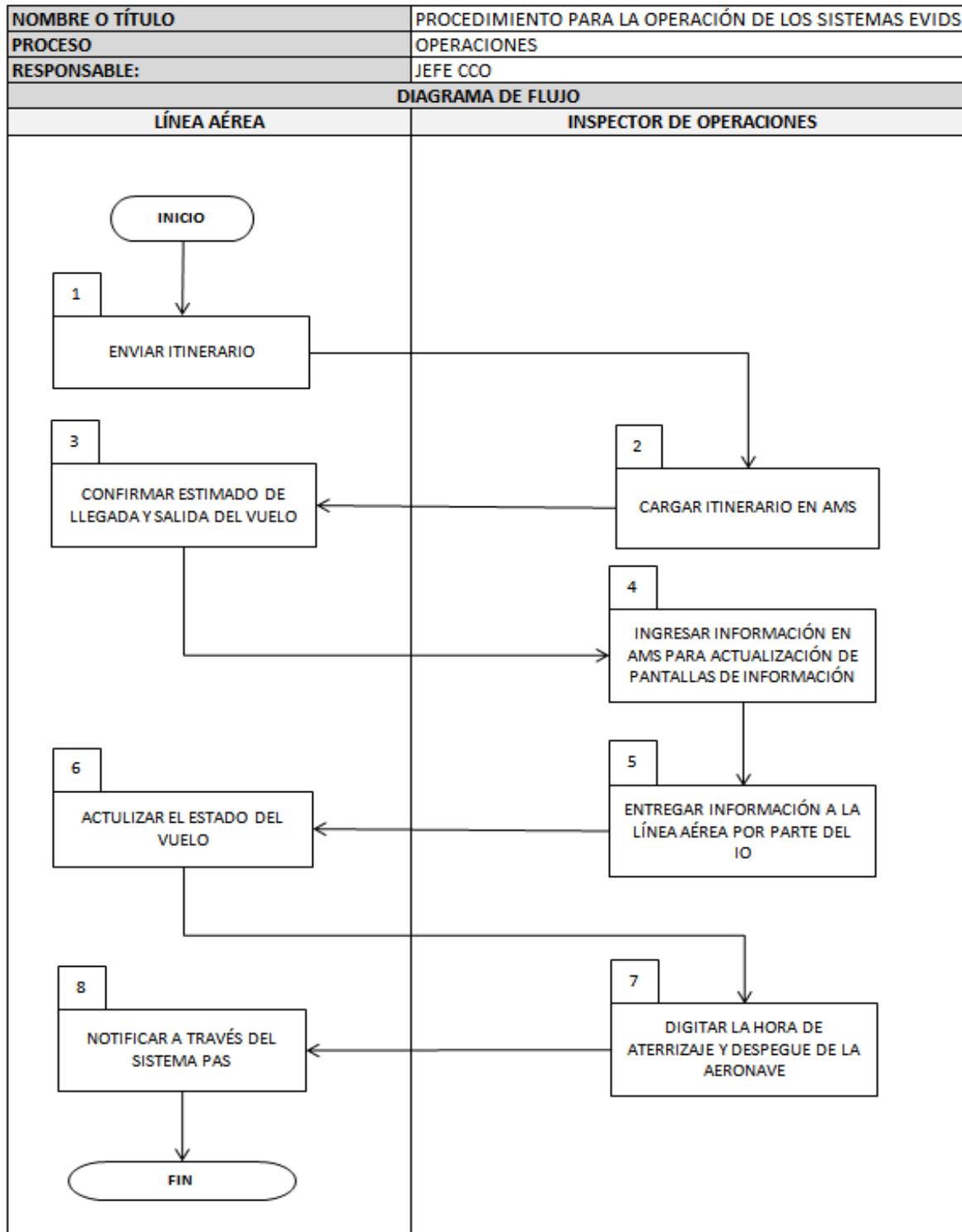
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
6.	<p>ACTUALIZAR EL ESTADO DEL VUELO:</p> <p>En la T1, la aerolínea es la responsable de actualizar la información del estado del vuelo (cerrado, demorado, a bordo), en el sistema ECLIPXS ubicado en el Gate asignado para el manejo del vuelo.</p> <p>Nota: es responsabilidad de la aerolínea informar al IO de EVIDS y a SITA a través del teléfono CISCO a la línea 11276 y 22222, respectivamente, si el sistema ECLIPXS ubicado en el Gate no funciona para realizar la actualización del cambio de estado del vuelo desde el CCO.</p> <p>En la T2, la actualización de las pantallas GIDS (demorado, abordó, en sala, cerrado) será realizada por el IO asignado al puesto de EVIDS, la cual es cargada al AMS a través de la información obtenida del link: servicios.avianca.com/fids</p>	Línea Aérea	ECLIPXS
7.	<p>DIGITAR LA HORA DE ATERRIZAJE Y DESPEGUE DE LA AERONAVE:</p> <p>El IO asignado al puesto de EVIDS actualizará el ATA y ATD, de acuerdo a la información recibida por las frecuencias aeronáuticas, a través del HARMONY y/o FLIGHTRADAR 24.</p> <p>Nota: Cuando un vuelo “cerro puertas” y está</p>	IO	AMS

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 11 de 15

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	dispuesto a despegar o despegó y por algún motivo tiene que devolverse, el IO realiza un nuevo registro del vuelo, colocando el tiempo de demora en el sistema AMS, y el sistema automáticamente toma la información, en el registro del seguimiento que se le realizo al vuelo antes del despegue, se cambia la opción qualifier de scheduled a non schueduled para que no aparezca la información en la pantalla y se informa a Bitácoras que la aeronave se devuelve y tiene demora.		
8.	<p>NOTIFICAR A TRAVÉS DEL SISTEMA PAS:</p> <p>En caso de presentarse fallas en el sistemas EVIDS, la Línea Aérea solicitará al Duty Officer la emisión de un mensaje a través del sistema PAS, con el objeto de re-direccionar a los pasajeros a la sala de embarque asignada.</p>	Línea Aérea	N/A

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 12 de 15

8. DIAGRAMAS DE FLUJO



GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 14 de 15

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato de Concesión No. 6000169, Apéndice F: “Especificaciones Técnicas de Operación”.
- Contrato de Concesión No. 6000169, Apéndice E: “Especificaciones Técnicas de Diseño”.
- Plan Operativo, OPAIN S.A.
- Manual de Referencia Desarrollo Aeroportuario. Sección J12 (“Señalización”) o cualquiera que lo reemplace.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- N/A

11. FORMATOS RELACIONADOS

- Formato de itinerarios diario (GOP-FR-0043, V1).
- Formato de itinerarios de temporada (GOP-FR-0066, V1)
- 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
1.0	Creación de documento	Junio 2008
2.0	Modificación del documento	Diciembre 2008

GESTIÓN DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS		
CODIGO: GOP –PR-0018	VERSION: 11.0	Página 15 de 15

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
3.0	Modificación de procedimiento	Noviembre 2009
4.0	Se efectuó reestructuración al Proceso de Operaciones, generando nuevos cargos y modificando direcciones dentro del área.	Junio 2010
5.0	Se modifica el objetivo del procedimiento, teniendo en cuenta que la información vía parlantes no es para informar el estado de los vuelos, y se modifican actividades las cuales no eran correctas	Noviembre 2010
6.0	Modificación de procedimiento ingresando como se lleva a cabo la asignación de bandas.	Noviembre 2011
7.0	Se modifica el procedimiento debido a que se incluye un formato adicional y se elimina la presencia de unos registros los cuales ya no existen.	Octubre 2011
8.0	Se realiza ajuste a todo el procedimiento, de acuerdo a las necesidades de la operación y a la puesta en marcha de la T2	Octubre 2012
9.0	Inclusión de diagrama de flujo, documentos de referencia, normatividad aplicable y documentos relacionados	Diciembre 2014
10.0	Modificación del alcance del procedimiento únicamente al sistema EVIDS. Actualización del alcance, áreas de aplicación, pasos y diagrama de flujo del procedimiento, acorde a las necesidades de la operación actuales.	Junio 2015
11.0	Actualización de actividades y formatos.	Diciembre 2016
12.0	Cambios del documento por Plan Operativo.	Mayo 2017