


GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T1		
CODIGO: GOP-PR-0062	VERSION: 2.0	

1. OBJETIVO
<p>Establecer las posiciones y puntos de mayor afectación cuando se presenten fallas en las pantallas que brindan información EVIDS (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN) continuando con el desarrollo normal de la operación, sin afectar a los usuarios.</p>

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE
<p>El presente procedimiento aplica a los explotadores aéreos, Inspector de Terminales, Coordinador de Terminal, Duty Officer, Inspector de BHS (asistente técnico sistema BHS), Inspector de Plataforma, personal de apoyo de Tecnología y cargos administrativos del área de operaciones.</p> <p>Este procedimiento inicia desde el momento en que no se tiene información en las pantallas (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN) y el Jefe de terminales (entre semana) o Duty Manager (Fines de semana) toma la decisión de utilizar otros recursos de personal al área de terminales.</p>

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Aeropuerto:</u> Aeródromo público que se encuentra habilitado para la salida y llegada de aeronaves en vuelos internacionales. • <u>Asistente Técnico Sistema BHS:</u> Es la persona que apoya la Operación del Sistema de Manejo de Equipajes, reportando y asistiendo al equipo de trabajo del BHS en la solución de las novedades operativas y de mantenimiento que se presenten durante su turno. • <u>BIDS:</u> Sigla en ingles para “Sistema de información de equipajes”. (Baggage Information Display System). • <u>Centro de Control de Operaciones (CCO):</u> División interna de Operaciones OPAIN S.A. encargada de recibir, registrar todas las novedades, anomalías, observaciones o cualquier tipo de situación que ocurra dentro de Terminal, de igual manera direccionarlas al área encargada de darle solución para garantizar la calidad de los servicios que el Concesionario debe proveer en el área concesionada, realizando constante

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Marie Pryor Aguazaco	Coordinador calidad Operaciones	Mayo 2017
REVISO	Jorge Maldonado	Jefe de Terminales	Mayo 2017
APROBÓ	Norman Gomez	Director de Operaciones	Mayo 2017

seguimiento.

- Coordinador de Terminales (CT): Manejo integral del grupo de Inspectores de Terminal en niveles Senior y Junior, control de ubicaciones y aseguramiento de calidad en la prestación del servicio por parte del equipo de Frontline; control del manejo adecuado del servicio al cliente del Aeropuerto, mediante la verificación de cada una de las labores de los Inspectores a su cargo.
- Director de operaciones: Responsable de que las operaciones aeronáuticas en el área de movimiento, y en las áreas del Terminal sean eficientes y seguras (Plataforma y Área de maniobras), incluyendo el tráfico de vehículos terrestres y de aviones, pasajeros del Aeropuerto, en cumplimiento con las normas internacionales y aquellas establecidas por OPAIN S.A.
- Duty Officer : Es el 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. Para el procedimiento se denomina genéricamente como "DO".
- ECLIPSEX: Sistema de administración y control de pantallas de información y el sistema de anuncios de las terminales del aeropuerto Eldorado
- EVIDS: Sigla en inglés para "Sistema Electrónico de Información Visual" (Electronical Visual Display System).
- Explotador de Aeronaves: Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves (OACI, Anexo 9 - Facilitación). Para el caso de este procedimiento se denomina genéricamente como "línea aérea".
- FIDS: Sigla en inglés para "Sistema de información de vuelos". (Flight Information Display System)
- GIDS: Sigla en inglés para "Sistema de información de salas de abordaje". (Gate Information Display System).
- Ingeniero de infraestructura Aeroportuaria: Es la persona que garantiza el buen funcionamiento de estos sistemas y solucionar fallas de manera rápida, tomando como referencia las ventanas determinadas en el contrato de concesión.
- Inspector de Plataforma: Es la persona debidamente entrenada y competente, encargada de supervisar, fiscalizar y apoyar la gestión de circulación de aeronaves, vehículos terrestres o peatones en el área de movimiento, exceptuando el área de maniobras, área en la cual presta servicios de guía (FOLLOW ME) y de apoyo a la gestión de la Torre de

Control. Para el procedimiento se denomina genéricamente como "IP".

- Inspector de Terminal T1 (IT): Es la persona debidamente entrenada y competente para la supervisión diaria y permanente de los terminales Nacionales e Internacionales del área Concesionada, incluyendo áreas públicas. Para el procedimiento se denominará genéricamente como "IT".
- Inspector de Terminal Bitácoras: Persona encargada de recibir, registrar todas las novedades, anomalías, observaciones o cualquier tipo de situación que ocurra dentro de Terminal, de igual manera direccionarlas al área encargada de darle solución para garantizar la calidad de los servicios que el Concesionario debe proveer en el área concesionada, realizando constante seguimiento. Para el procedimiento se denominará genéricamente como "IT Bitácoras".
- Inspector de Operaciones (IO): Persona encargada de realizar la asignación de posiciones de parqueo de aeronaves del Muelle Internacional, Nacional y Carga, de manera efectiva. Para el procedimiento se denominara genéricamente como "IO".
- Jefe de Terminal T1: Es la persona que se encarga de generar la satisfacción de las necesidades y expectativas del Usuario del Aeropuerto Internacional Eldorado, cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación a las actividades del Aeropuerto en el lado Tierra, con un equipo de primera línea de atención al usuario ; y a través de la conformación de un sistema integrado, ágil y eficiente de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos que permita la interacción constante entre la organización y sus clientes internos y externos.
- Pantallas Check in: Sistema de información para los módulos de Check in.
- Punto SAU: Punto de información ubicado en el segundo nivel de la terminal de pasajeros el Dorado
- Special Service: Agente encargada de seguimiento, elaboración de informes y estadísticas del servicio prestado. Para el procedimiento se denominará genéricamente como "SS".
- Imágenes de apoyo: Son imágenes creadas por el personal de tecnología con la información en las pantallas ubicadas en la terminal.
- Información de Apoyo por contingencia: Información ingresada al sistema de información de pantallas de vuelos, de forma manual por personal de tecnología. (este método se

utiliza siempre y cuando el sistema permita realizar dicha maniobra.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- N/A

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- Aviso a Interventoría Operativa.
- En el primer momento en que se evidencia la falla del sistema E.V.I.D.S. (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN) ya sea por Inspector de Terminal 1 o por Coordinador de Terminal, será notificado de inmediato a Duty Officer y a Inspector de Terminal asignado a Bitácoras, con el fin de notificar al Jefe de Terminales y a Director de Operaciones, y se realice la apertura de la bitácora de la novedad.
- El Jefe de Terminales o el Duty Officer (si es fin de semana), activará el plan de contingencia y utilizará personal del área de Terminales, Special Services y Gerencia de Operaciones como apoyo para brindar la información a pasajeros y visitantes.
- El Inspector de Operaciones se encargará de facilitar la información actualizada impresa al Duty Officer todo el tiempo que dure la contingencia, y reportar los cambios que se vayan presentando.
- El Duty Officer se encargará de la impresión de la información y junto con el Coordinador de Terminales se direccionará el apoyo en los puntos estipulados de la siguiente forma:
 1. **Counters:** 1 persona Nacional, 1 persona en internacional y 2 personas flotando.
 2. **Punto SAU:** 2 Personas de apoyo al que está en asignación.
 3. **Zona Swing Gates:** 2 Personas de Apoyo ubicadas después de los filtros de

ingreso 1 persona flotando, adicional a la persona que se encuentra por asignación.

4. Zona salas Internacional: 2 personas ubicadas en la Y, 2 personas flotando, una por el costado de las salas 29-32 (22-27 si están internacional) y otro de las salas 36-51, adicional a la persona asignada.

5. Zona salas nacional: 1 persona fija en frente a las sala 72, 1 persona flotando, adicional a la persona que se encuentra por asignación.

6. Bandas nacionales: 1 Persona fija en la banda 7, 1 persona fija en la banda 13.

7. Bandas Internacionales: 1 persona fija entre las bandas 1-2, 1 persona flotando.

8. Anuncios sistema PAS: 1 persona fija haciendo anuncios adicionales a la persona que se encuentra programada por asignación.

9. In Bound Nacional: 1 persona de (BHS) fijas en la zona asignada.

10. In Bound Internacional: 2 personas de (BHS) fijas en la zona asignada

- El coordinador de Terminal ubicará los puntos móviles de información que están ubicados en la bodega de terminales ya armados, de la siguiente forma:

1. **Zona internacional:** En la Y área comercial, frente al ascensor de el salón VIP AV Diamond.

2. **Zona nacional:** Frente a la sala 72.

3. **Zona de bandas internacionales:** Entre la banda 1-2.

4. **Zona de bandas nacionales:** Entre las bandas 7 y 13 frente a las salidas de pasajeros.

- El Duty Officer brindará la información y solicitará al ingeniero de infraestructura aeroportuaria en turno, la creación de imágenes de apoyo ó información de apoyo para proyectar en pantallas para suplir la información faltante cuando el sistema ECLIP SX no

sea posible.

- La prioridad en el momento de cargar la información por parte del ingeniero de infraestructura en turno se debe dar de la siguiente manera:
 - a) Pantallas en área publica
 - b) Pantallas en áreas restringidas
 - c) Salas de embarque.
 - 2. Información de vuelos llegando:
 - a. B.I.D.S. (Para visualización de pasajeros en zona de bandas).
 - b. F.I.D.S. (Para visualización de acompañantes en llegadas parte externa)
 - c. In Bound para visualización de personal de Selección aerolíneas cargue de equipaje
 - 3. Logos de aerolíneas en la zona de check in.
- Cuando la información plasmada en el sistema EVIDS pueda ser alimentada desde ECLIPSEX, el Inspector de Operaciones debe encargarse de alimentar dicho programa de manera manual.
 - El Duty Officer se encargará de mantener las impresiones actualizadas con la información brindada por el Inspector de Operaciones y con apoyo del Coordinador de Terminales, se distribuirá dicha información a todos los puntos anteriormente estipulados.
 - Durante el tiempo que dure la contingencia, se autorizará llevar a cabo anuncio a través del sistema PAS, haciendo anuncios periódicos cada 30 minutos de acuerdo con las horas de itinerario. De igual manera se autorizarán anuncios requeridos por el personal de las aerolíneas para direccionamiento de los pasajeros.
 - El personal de aerolíneas será notificado a través de los inspectores de Terminal de cada asignación donde se presente la falla.
 - Tanto en bandas nacionales como internacionales, las personas que estén de apoyo, tendrán que coordinar con los asistentes técnicos de BHS ubicados en el In

Bound, e Inspectores de Plataforma para el descargue de equipajes e información en bandas.

- Se finalizará la contingencia por parte de Duty Officer hasta que el personal de apoyo tecnología ingeniero de Infraestructura aeroportuaria, entreguen el sistema de EVIDS operativo.

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

- Terminal 1.
- Puntos de información móviles.

6.1. EQUIPOS

- Radio.
- Avantel.
- Sistema de voceo PAS

6.2. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Software Máximo.
- ECLIPSEX.

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	REPORTAR NOVEDAD: Reporte de novedad inspección y barrido de la novedad para reporte.	Bitácora CCO Inspector de Operaciones.	Bitácora Punto SAU y

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
			Bitácora CCO
1.	REPORTAR CAIDA DE SISTEMA DE INFORMACION DE PANTALLAS El primer respondiente notificará sobre la falla al CCO Bitácoras quien realizará la respectiva notificación al Duty Officer y al Jefe de Terminal 1, con el área de Tecnología y creará la solicitud de Servicio correspondiente a través del sistema MAXIMO.	Primer respondiente /Inspector de Terminal Senior Bitácoras	Sistema MAXIMO/ archivo Bitácora operativa
2.	ACTIVAR PLAN DE CONTINGENCIA: Jefe de Terminal 1 y o Duty O procede a informar y distribuir el personal del área de terminales, Special Services y Gerencia de Operaciones con la responsabilidad de brindar información en los puntos estipulados.	Jefe Terminal 1 Duty Officer	Bitácora Punto SAU y Bitácora CCO
3.	FACILITAR LA INFORMACIÓN IMPRESA: El Inspector de Operaciones deberá facilitar de forma impresa al D.O, toda la información relacionada a las pantallas BIDS, GIDS, FIDS y CHECK IN tanto nacional como internacional, de forma veraz, oportuna y constante; cómo informar los cambios que se vayan generando a través del avantel al D.O.	Inspector de Operaciones	N/A
4.	BRINDAR LA INFORMACIÓN PERSONAL DE APOYO: Se brindará la información impresa coordinará y ubicará los puntos de información móviles y el personal de apoyo en los 10 puntos estipulados, según las disposiciones	Duty Officer, Coordinador de Terminal	Bitácora Punto SAU y Bitácora CCO
5.	CREAR IMAGEN DE APOYO: Elaborar la creación de imagen de apoyo o ingresar información de apoyo de manera manual (este último según permita el sistema), para proyectar en las pantallas de información para	Ingeniero de infraestructura aeroportuaria.	Bitácora Punto SAU y Bitácora CCO

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	minimizar el impacto.		
6.	COORDINAR APOYO ENTRE ÁREAS DE OPERACIONES: Tanto en bandas nacionales como internacionales, las personas que estén de apoyo, tendrán que coordinar con las demás áreas de operaciones tales como: asistentes técnicos de BHS, ubicados en el In Bound, Inspectores de Plataforma para supervisar el descargue de equipajes correcto, de acuerdo con la banda asignada y el Inspector de Operaciones deberá garantizar la fidelidad de la información manejada.	Duty Officer-Inspector de Operaciones-Inspectores de Plataforma	N/A
7.	GARANTIZAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA: La actualización de la información impresa se debe garantizar y con apoyo del coordinador de Terminales se distribuirá ésta información a todos los puntos anteriormente estipulados. Adicional, se mantendrá voceo constante desde el Sistema de Voceo Central-CCO cada hora que se escuchará en toda la terminal, como apoyo audible a la contingencia.	Duty Manager, Coordinador de Terminal.	Bitácora Punto SAU y Bitácora CCO
7.	ENTREGAR SISTEMA E.V.I.D.S OPERATIVO: El ingeniero de infraestructura aeroportuaria entrega operativo el sistema E.V.I.D.S. Una vez este operativo el área de tecnología infraestructura realizara el informa respectivo.	Ingeniero infraestructura	Informe
8.	FINALIZAR CONTINGENCIA: El Jefe de Terminal 1 desactivará la contingencia cuando el personal de tecnología le informe que el sistema se encuentre operativo y halla pasado	Jefe de TerminalT1.	Bitácora Punto SAU y Bitácora CCO

7. DESCRIPCION

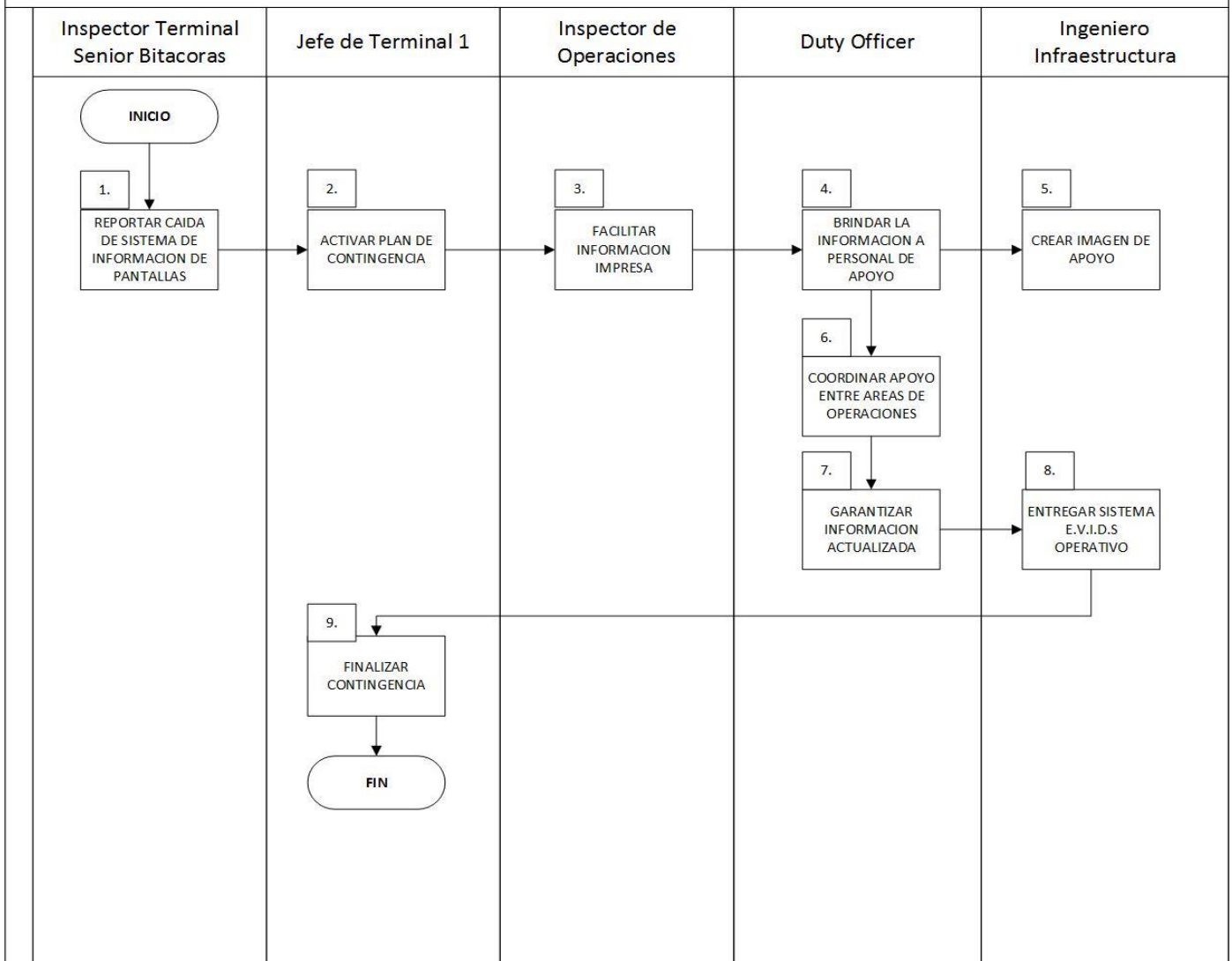
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	tiempo mínimo de espera de 30 minutos		

8. DIAGRAMAS DE FLUJO

NOMBRE O TÍTULO	PLAN DE CONTINGENCIA E.V.I.D.S T1
PROCESO	GESTION DE OPERACIONES
RESPONSABLE	JEFE DE TERMINAL 1

DIAGRAMA DE FLUJO

PLAN DE CONTINGENCIA E.V.I.D.S T1



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- OACI – Anexo 9: “Facilitación

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

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Creación del documento	Diciembre 2014
2.0	Actualización del documento	Diciembre 2016
3.0	Cambios del documento por Plan Operativo	Mayo 2017