



GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	

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 del Terminal 2, sin afectar a los usuarios.</p>

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE
<p>El presente procedimiento aplica a los explotadores aéreos, Inspectores de Terminal Junior T2, Jefe de Terminal 2, 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 T1 y T2 (entre semana) o Duty Officer (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 inglés 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

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Marie Pryor Aguazaco	Inspector de Terminal Sénior	Diciembre 2016
REVISO	Victor Sánchez	Jefe de Terminal 2	Diciembre 2016
APROBÓ	Norman Gomez	Director de Operaciones	Diciembre 2016


GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTIGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	Página 2 de 11

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.

- 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 las 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”. (GateInformation 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 Junior T2 (IT-T2): Es la persona debidamente entrenada y competente para la supervisión diaria y permanente del Terminal 2 del Aeropuerto Internacional Eldorado, incluyendo áreas públicas, áreas restringidas ó áreas controladas. Para el procedimiento se denominará genéricamente como “IT-T2”.
- 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 Terminales T2 : Es la persona que se encarga de generar la satisfacción de las necesidades y expectativas del Usuario del Aeropuerto Internacional Eldorado Terminal 2, 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 T2: Punto de información ubicado en el primer nivel del Terminal 2 Frente diagonal derecho modulo de check in 1.
- 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

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	Página 4 de 11

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

- Se debe realizar notificación inmediata a Interventoria 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 T2 u otro colaborador de OPAIN S.A., será notificado de inmediato a Duty Officer y a IT Bitácoras, con el fin de realizar apertura de la novedad en bitácora y de manera simultánea notificar al Jefe de Terminal 2 y al Director de Operaciones.
- El Jefe de Terminal 2 ó el Duty Officer cuando el primero se encuentre ausente, activará el plan de contingencia y utilizará personal: Inspectores de Terminal T2 Personal de Mantenimiento, Inspector de Seguridad OPAIN, Personal del BHS como: Supervisores Inspectores y Logísticos (personal de apoyo de OPAIN S.A.), asignados a la operación en la T2, 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, deberá enviar esta información vía correo electrónico al Jefe de Terminal 2 y al grupo de InspectoresT2
- El Jefe de Terminal 2 ó Duty Officer de turno, se encargará de la impresión de la

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTIGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	Página 5 de 11

información y distribución al personal de apoyo en los puntos establecidos:


- 1. Área pública:** 1 persona flotando entre puerta 4 y puerta 2.
 - 2. Punto SAU:** 1 Persona de apoyo al que está en asignación.
 - 3. Llegadas de vuelos parte interna:** 1 Persona de Apoyo de manera flotante.
 - 4. Zona salas:** 2 Personas: el primero en salas 1 - 6 y el segundo en salas 7 -10 y salón VIP rotando por las zonas de alta afluencia entre los pasillos de área restringida y las salas.
 - 5. Zona selección y HBS:** Un (1) logístico del BHS OPAIN S.A., brindará información impresa suministrada por el Duty Officer, correspondiente a la zona de equipajes en la zona de selección y HBS al personal de la aerolínea, ubicado en la zona para cargue y descargue de equipajes según corresponda la actividad.
- El D.O. brindará la información y solicitará al ingeniero de infraestructura aeroportuaria en turno, la creación de imágenes 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:
 - 1. Información de vuelos saliendo- GIDS / FIDS.**
 - 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 E.V.I.D.S. pueda ser alimentada desde ECLIPSEX se establecerá que 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 IO y con apoyo del Jefe de Terminal 2 se distribuirá dicha información a todos los puntos anteriormente estipulados.
- Durante el tiempo que dure la contingencia, se autorizara llevar a cabo anuncio a través del sistema de audio dispuesto en área pública, con el fin de realizar 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 en la salas de abordaje.
- El personal de aerolíneas será notificado a través de los inspectores de Terminal de cada asignación donde se presente la falla.
- En bandas, las personas asignadas para apoyo por parte de las aerolíneas, tendrán que coordinar con el personal del BHS e Inspectores de Plataforma, que esté (n) asignado (s) en el momento de la contingencia ubicados en el In Bound y/o Área de selección del Terminal 2, para el cargue y descargue de equipajes e información en bandas, según corresponda la ubicación.
- 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.


GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	Página 7 de 11

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
<p>6.1. INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminal 2. <p>6.2. EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radio. • Avantel. • Sistema de Anuncios T2 <p>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Máximo. • ECLIPSEX.

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
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 2, con el área de Tecnología y creará la solicitud de Servicio correspondiente a través del sistema MAXIMO.	Primer respondiente / Inspector de Terminal Senior Bitácoras	Bitácora Punto SAU T2 - Bitácora CCO
2.	ACTIVAR PLAN DE CONTINGENCIA: Se genera activación del plan de contingencia y se procede a informar y distribuir: Inspectores de Terminal T2, Personal de Mantenimiento, Supervisor de Seguridad OPAIN, Personal del	Jefe de Terminal 2 Duty Officer	Bitácora Punto SAU T2 - Bitácora CCO

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTIGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	Página 8 de 11

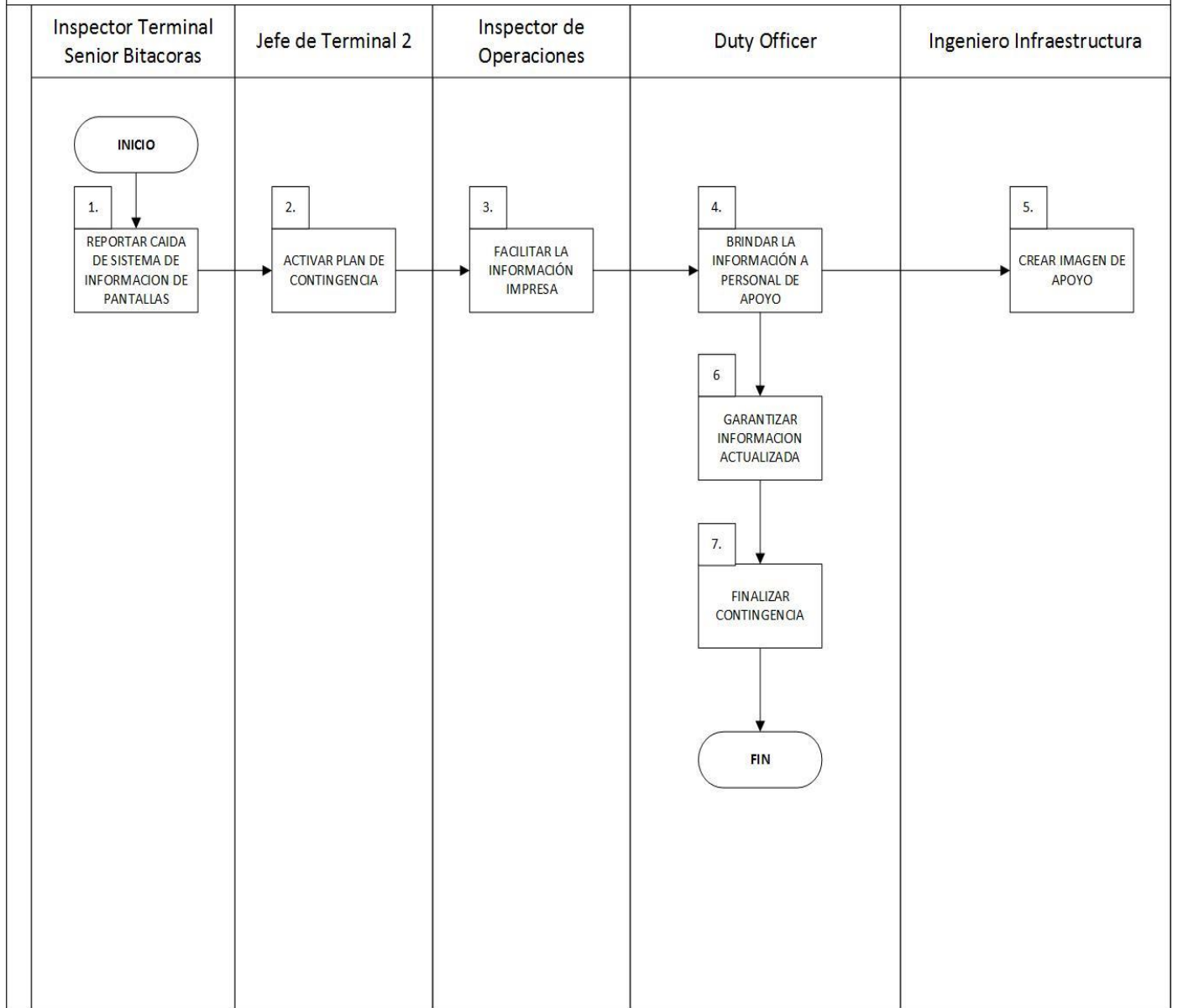
7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	BHS (Logísticos), asignados a la operación en el T2		
3.	<p>FACILITAR LA INFORMACIÓN IMPRESA: El Inspector de Operaciones deberá facilitar de forma impresa al Duty Officer</p> <p>toda la información relacionada a las pantallas BIDS, GIDS, FIDS y posición de parqueo de aeronave según numero de vuelo , de manera veraz, oportuna y constante; informando los cambios que se generen en tiempo real a través de Avantel con el DO.</p>	Inspector de Operaciones	N/A
4.	<p>BRINDAR LA INFORMACIÓN AL PERSONAL DE APOYO: Se brindará la información IMPRESA en los puntos estipulados al personal que se encuentre de apoyo en los puntos establecidos.</p>	Duty Officer Jefe de Terminal 2	Bitácora Punto SAU T2 - Bitácora CCO
5.	<p>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 minimizar el impacto.</p>	Ingeniero de infraestructura aeroportuaria.	Bitácora Punto SAU T2 - Bitácora CCO
6.	<p>GARANTIZAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA: La actualización de la información impresa se debe garantizar en coordinación y apoyo entre el inspector de</p>	Duty Officer Jefe de Terminal 2.	Bitácora Punto SAU T2 - Bitácora CCO

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	Página 9 de 11

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	Operaciones, del Jefe de Terminal 2 ó el Dutty Officer quienes se encargaran de distribuir la información a todos los puntos anteriormente estipulados. Adicional, se mantendrá la autorización de anuncios en el área publica cuantas veces lo requiera la operación de la (s) Línea (s) Aéreas (a)		
7.	FINALIZAR CONTINGENCIA: Se finalizará la contingencia por parte del Jefe de Terminal 2 ó Dutty Officer encargado, hasta que el personal de apoyo tecnología, Ingeniero de Infraestructura aeroportuaria, entreguen el sistema de pantallas de información operativo en las dos terminales y generen el respectivo informe de la falla.	Jefe de Terminal 2, Ingeniero de Infraestructura	Bitácora Punto SAU T2 - Bitácora CCO


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.ID.S T2



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- OACI – Anexo 9: “Facilitación”

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTIGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION: 1.0	Página 11 de 11

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

11.FORMATOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> N/A

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Creación del documento	Diciembre 2016
2.0	Cambios del documento para Plan Operativo	Mayo 2017