


GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T1		
CODIGO: GOP-PR-0062	VERSION: 4	

1. OBJETIVO

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.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los explotadores aéreos, Inspector(a) de Terminales, Coordinador(a) de Terminal, Duty Officer, Inspector(a) de BHS (asistente técnico sistema BHS), Inspector(a) de Plataforma, personal de apoyo de Tecnología y cargos administrativos del área de operaciones.

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 (Horario administrativo) o Duty Officer (Fines de semana) toma la decisión de utilizar otros recursos de personal al área de terminales.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Aeropuerto:** Toda área autorizada por la UAEAC mediante un permiso de operación, para las operaciones de aeronaves comerciales.
- **BIDS:** (BAGAGGE INFORMATION DYSPLAY SYSTEM). Pantallas de información de bandas de equipajes. Apoyo Operativo Carga: persona designada por la Dirección de carga, encargada de verificar el cumplimiento de las normas establecidas en el plan operativo aplicables al terminal de carga.
- **BHS (Baggage Hold Screening):** Sistema de chequeo de última tecnología de revisión de equipaje facturado que da cumplimiento a los estándares internacionales y los requeridos por la Autoridad Aeronáutica de Colombia logrando así la facilitación de los pasajeros
- **GIDS (Gate Information Display System):** Pantallas de información en salas de abordaje.
- **CCO:** Centro de Control de Operaciones.

	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

- Director(a) 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.
- D.O o 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
- Eclipsx: Sistema de administración y control de pantallas de información y el sistema de anuncios visuales de las terminales del Aeropuerto Internacional El dorado.
- EVIDS: Sigla en inglés para “Sistema de Información de Vuelos” (Electronic visual Information Display System)
- Explotador de Aeronaves: Persona, organismo o empresa que se dedica o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.
- FIDS: (FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM). Pantallas de información de vuelos.
- Ingeniero de infraestructura aeroportuaria: Es la persona encargada de garantizar el buen funcionamiento de estos sistemas y solucionar fallas de manera rápida, tomando como referencia las ventanas de tiempo determinadas en el Contrato de concesión.
- Inspector de plataforma (IP): "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 servicio de guía (FOLLOW ME) y de apoyo a la gestión de la Torre de Control"
- Inspector(a) CCO Junior (ICJ): Persona debidamente entrenada para mantener actualizadas las pantallas de información EVIDS utilizando como herramienta principal AMS, eclipsx y sitatext.

- **MAXIMO:** Sistema de gestión de activos en el que se registran y hacen seguimiento a las novedades de los sistemas aeroportuarios.
- **Pantallas check in:** Sistema de información para los módulos de Check in
- **Punto SAU T1:** Punto de información ubicado en el segundo nivel de la terminal de pasajeros El Dorado.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Contrato de concesión apéndice F.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- En el primer momento en que se evidencia la falla del sistema EVIDS (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN) ya sea por Inspector(a) de Terminal o por Coordinador(a) de Terminal, será notificado de inmediato a Duty Officer y a IT 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 y de la Gerencia de Operaciones como apoyo para brindar la información a pasajeros y visitantes.
- El/La Inspector(a) de CCO, 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:** 1 Persona de Apoyo ubicada después de los filtros de ingreso, 1 persona entre salas 11 a 15 y 1 persona entre salas 17 a 24.
 4. **Zona salas Internacional:** 1 persona ubicada en la Y, 1 por el costado de las salas 27-32 y 2 entre salas 36-56.
 5. **Zona salas nacional:** 1 persona ubicada en frente a la sala 71, 1 persona flotando entre las salas del espigón.
 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 entre bandas 3 a 6.
 8. **Anuncios sistema PAS:** 1 persona fija haciendo anuncios adicionales a la persona que se encuentra programada por asignación de Bitácoras.
 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/La coordinador(a) de Terminal ubicará los puntos móviles de información (parales) 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 del salón VIP AV Diamond.
 2. **Zona nacional:** Frente a la sala 71.
 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.
 5. **Ingreso muelle Swing Gates:** Al frente del ingreso de Swing Gates.
 6. **Puerta 4 nivel 0.0:** Diagonal a las escaleras eléctricas.
 7. **Puertas 5 y 3 Nivel 8.70** (esta ubicación es opcional acorde con los requerimientos

de la Jefatura.)

El Duty Officer 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 ECLIPX 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.
2. Información de vuelos llegando:
 - a) B.I.D.S (para visualización de pasajeros en zona de bandas).
 - b) In Bound para la visualización

Cuando la información plasmada en el sistema E.V.I.D.S. pueda ser alimentada desde ECLIPX se establece que el Inspector de CCO 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/la Inspector(a) CCO y con apoyo de el/la Coordinador de Terminales se distribuirá dicha información a todos los puntos anteriormente estipulados.


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.

Durante el tiempo que dure la contingencia, se autorizan anuncios requeridos por el personal de las aerolíneas para direccionamiento de los pasajeros.

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.

Una vez se establezca la contingencia, el Duty Officer informará a la Interventoria Operativa mediante los canales oficiales de comunicación

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

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T1		
CODIGO: GOP-PR-0062	VERSION: 4	Página 6 de 10

actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
<p>6.1. INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminal 1. • Puntos de información móviles <p>6.2. EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • teléfono móvil corporativo • Sistema de Voceo PAS. <p>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Maximo • ECLIPSEX

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<p>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/o al Jefe de Terminales con el área de Tecnología y creará</p>	<p>Primer respondiente /Inspector (a) de Terminal Senior Bitácoras</p>	<p>Sistema MAXIMO/ Bitácora Access</p>

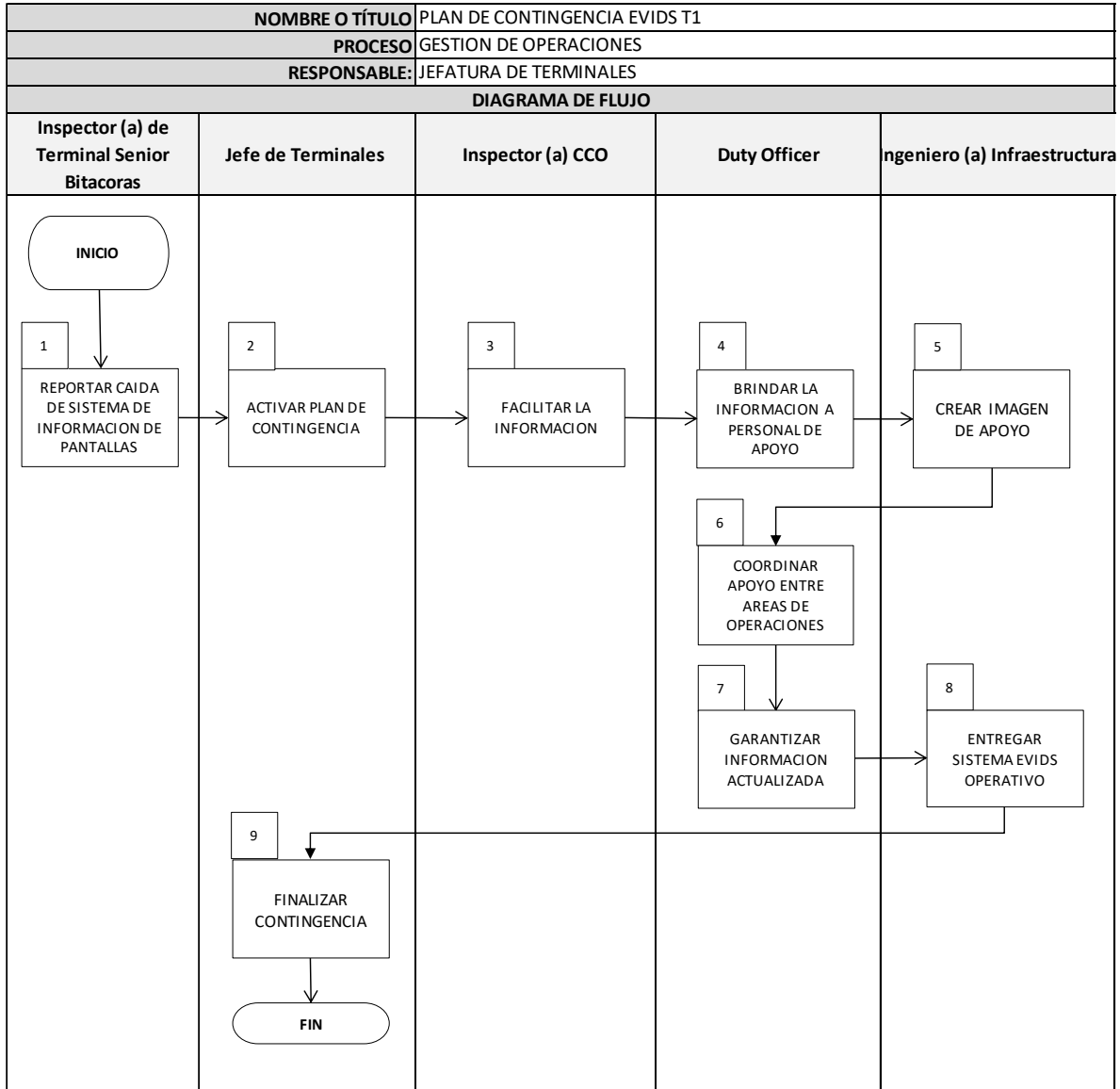
7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	la solicitud de Servicio correspondiente a través del sistema MAXIMO.		
2.	2. ACTIVAR PLAN DE CONTINGENCIA: Jefe de Terminales y/o Duty Officer procede a informar y distribuir el personal del área de terminales y Gerencia de Operaciones con la responsabilidad de brindar información en los puntos estipulados.	Duty Officer/ Jefe de Terminales	Bitácora Access
3.	3. FACILITAR LA INFORMACIÓN: El/la Inspector (a) CCO deberá facilitar 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. (Duty Officer)	Inspector (a) CCO	N/A
4.	4. BRINDAR LA INFORMACIÓN A 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 Terminales	Bitácora ACCESS
5.	5. CREAR IMAGEN DE APOYO: Elaborar la creación de imagen de apoyo para proyectar en las pantallas de información para minimizar el impacto.	Ingeniero de Infraestructura Aeroportuaria	Bitácora ACCESS
6.	6. COORDINAR APOYO ENTRE ÁREAS DE OPERACIONES: Tanto en bandas nacionales como internacionales, las personas que estén	Duty Officer/ Inspector CCO	N/A

7. DESCRIPCION


ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	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/la Inspector(a) CCO deberá garantizar la fidelidad de la información manejada.		
7.	7. GARANTIZAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA: La actualización de la información impresa se debe garantizar y con apoyo del coordinador de Terminales se distribuirá esta información a todos los puntos anteriormente estipulados. Adicional, se mantendrá voceo constante desde el Sistema de Voceo Central ubicado en el puesto de Bitácoras.	Duty Officer/ Coordinador de Coordinador de Terminales	Bitácora ACCESS
8.	8. ENTREGAR SISTEMA E.V.I.D.S OPERATIVO: El/La ingeniero(a) de infraestructura aeroportuaria entrega operativo el sistema E.V.I.D.S. Una vez este operativo el área de tecnología infraestructura realizará él informe respectivo.	Ingeniero(a) de Infraestructura Aeroportuaria	Informe
9.	9. FINALIZAR CONTINGENCIA: El Jefe de Terminales desactivará la contingencia cuando el personal de tecnología le informe que el sistema se encuentre operativo y haya pasado tiempo mínimo de espera de 30 minutos.	Jefe de Terminales	Bitácora ACCESS

8. DIAGRAMAS DE FLUJO



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- OACI – Anexo 9: “Facilitación.”

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T1		
CODIGO: GOP-PR-0062	VERSION: 4	Página 10 de 10

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.	30/Dic/2014
2.0	Actualización del documento	30/Dic/2016
3.0	Actualización del documento se cambia la disposición de las posiciones de ubicación de los inspectores en salas	16/Jun/2020
4.0	Se incluye aviso a la Interventoria operativa por solicitud de este ente regulatorio	16/09/2021