


GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DEL SISTEMA PAS		
CODIGO: GOP-PR-0069	VERSION: 4.0	

1. OBJETIVO
<p>Establecer los lineamientos para la activación y desarrollo del plan de contingencia al momento de presentarse un fallo en el sistema de sonido PAS en las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado.</p>


2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE
<p>El siguiente documento involucra a las siguientes dependencias: CCO (Centro control de operaciones) OPAIN S.A., Jefatura de Terminales OPAIN S.A, Explotadores de Aeronaves, Duty Officer, Tecnología OPAIN.</p> <p>Inicia con el reporte de la caída del sistema de sonido PAS y finaliza cuando se levanta la contingencia por parte de el/la Duty Officer.</p>

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
<ul style="list-style-type: none"> • <u>T2</u>: Área concesionada denominada anteriormente como Terminal Puente Aéreo • <u>Pasajeros</u>: serán aquellas personas que utilicen las Terminales de Pasajeros del Aeropuerto con el propósito de abordar o desembarcar una aeronave. Para efectos del cobro de la Tasa Aeroportuaria, está aplicará únicamente a los Pasajeros que embarquen una aeronave, según las normas aplicables, salvo en los casos de exención previstos en la CLÁUSULA 59 de este Contrato de Concesión. • <u>Terminal de Pasajeros</u>: Terminal de Pasajeros Aeropuerto Internacional El Dorado “T1” y Terminal de Pasajeros Aeropuerto Internacional El Dorado “T2” o “Terminal Puente Aéreo - TPA”. • <u>PAS</u>: Sigla en inglés para “Sistemas de Anuncios al Público” (Public Address System). • <u>Acta de entrega</u>: Un acta es una certificación o testimonio escrito en la cual se da cuenta de lo sucedido, tratado o pactado en oportunidad de cualquier circunstancia que lo amerite como ser la reunión de un consorcio, la elección de una persona para un cargo que puede

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Marie Pryor	Coordinador/a Calidad de Operaciones	Octubre 2021
REVISO	Victor Sanchez Messier	Jefe de Terminales	Octubre 2021
APROBÓ	Christian Carrazana	Director(a) de Operaciones	Octubre 2021

ser público o privado, la reunión del directorio de una empresa u organización, la constancia de un nacimiento o cualquier otro hecho que requiera o exija de la correspondiente certificación legal de algo como ocurrido por la importancia y porque en el futuro, de mediar la necesidad, puede servir como prueba en un juicio.

- Aerolínea: Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público.
- Área Pública: área de un aeropuerto y edificios en ella comprendidos en el que tienen acceso las personas con o sin control.
- BIDS: (BAGAGGE INFORMATION DYSPLAY SYSTEM). Pantallas de información de bandas de equipajes.
- Bitácoras: Es el registro de las novedades operativas, que se presentan en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, todos estos registros se generan por el hecho de dejar evidencia de actividades que se presentan en el aeródromo.
- Centro de Control de Operaciones- CCO: División interna de Operaciones de 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.
- 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.
- FIDS: (FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM). Pantallas de información de vuelos.
- Punto SAU T1: Punto de información ubicado en el segundo nivel de la terminal de pasajeros Eldorado.
- Punto SAU T2: Punto de información ubicado en el primer piso al costado del ingreso principal de La Terminal.
- RAC: conjunto de normas de carácter general y obligatorio, emanadas de la UAEAC a través de su Director General, en ejercicio de facultades que le otorga la Ley en tal sentido, que regulan aspectos propios de la aviación civil, en concordancia con otras normas nacionales e internacionales sobre la materia y en especial con la Parte Segunda del Libro Quinto del Código de Comercio y con el Convenio de Chicago de 1.944 Sobre

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DEL SISTEMA PAS		
CODIGO: GOP-PR-0069	VERSION: 4.0	Página 3 de 9

Aviación Civil Internacional y sus anexos técnicos.

- Altoparlante: Dispositivo que, a partir de la utilización de energía, magnifica la amplitud de un sonido. Equipos destinados a reemplazar el sistema PAS en caso de presentarse una falla en el sistema y permitir la realización de anuncios en las terminales de pasajeros del aeropuerto Internacional El Dorado.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- RAC 209 – Facilitación del Transporte Aéreo.
- Plan Operativo Aeropuerto Internacional El Dorado.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- La contingencia se activará únicamente al presentarse una falla en el sistema PAS de las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado.
- OPAIN S.A cuenta con altoparlantes, para el uso exclusivo durante la activación del plan de contingencia por caída de sonido y sistema PAS de las terminales de pasajeros del Aeropuerto internacional el Dorado.
- Será de carácter obligatorio el cumplimiento del Estándar GOP-ET-0006 ESTÁNDAR ANUNCIOS DE PRE-EMBARQUE, por parte de las líneas aéreas, el no cumplimiento de esta normativa será motivo de elaboración de Reporte de Irregularidad Aeroportuario por parte de el/la Inspector(a) de Terminales.
- El primer respondiente en detectar el fallo en el sistema PAS deberá notificar inmediatamente a el/la Inspector(a) de Terminal Senior Bitácoras a la extensión:
 - Teléfono móvil corporativo CCO:322-2715229 -24hrs
 - Desde cualquier teléfono en counters extensión:11279-24hrs
 - Teléfono 4397070 extensión 5041. 24hrs

PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DEL SISTEMA PAS

CODIGO: GOP-PR-0069


VERSION: 4.0

Página 4 de 9

○ Duty Officer 320-8859434. /322-2715241 24hrs.

- El Duty Officer, es la persona autorizada para activar el plan de contingencia y en ninguna circunstancia se podrán realizar anuncios a nivel general en la terminal sin previa autorización.
- El/La Inspector(a) de Terminales, se encargará de dar las instrucciones al personal de las líneas aéreas, sobre el uso adecuado de los equipos.
- El personal de Líneas aéreas, que recibe instrucción y el equipo se hará responsable por la correcta manipulación de este, así mismo de los daños que puedan ser generados a estos equipos, serán causal de un reporte de irregularidad conforme lo establece el RAC 13 literal 13.515 (bb).
- OPAIN S.A almacenará y distribuirá estos equipos en puntos estratégicos de las terminales de pasajeros, para optimizar el tiempo de reacción y causar los mínimos inconvenientes al servicio y proceso de preembarque y embarque.
- El volumen de los altos parlantes de contingencia debe ser moderado para no afectar otros procesos que se estén efectuando paralelamente en la terminal.
- Las aerolíneas que tengan el proceso de inicio de embarque próximo durante el tiempo de contingencia, podrán solicitar un anuncio sectorizado con el Duty Officer el cual será ejecutado por el personal asignado a Bitácoras desde el equipo Com.net.
- Los criterios para solicitud de anuncios por cambios de sala se encuentran en el procedimiento GOP-PR-0071 PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE RECURSOS.

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 DE CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DEL SISTEMA PAS		
CODIGO: GOP-PR-0069	VERSION: 4.0	Página 5 de 9

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	
<p>6.1. INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salas de Embarque • Bodegas Terminales. • Oficina Inspectores de Plataforma. <p>6.2. EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altoparlantes de contingencia. • Radio. • Teléfono móvil corporativo. • PAS. <p>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema PAS – COM.NET 	

7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	1. NOTIFICAR FALLO DE SISTEMA: La primera persona en detectar el fallo, notificará la novedad a él/la Inspector(a) de Terminal Bitácoras localizado en el CCO.	Personal Aerolínea	N/A
2.	2. NOTIFICAR FALLA A TECNOLOGÍA: El/La inspector(a) de Terminal Bitácoras recibirá los llamados de novedad por los medios habilitados y dispuestos en Bitácoras CCO, (vía telefónica, radio frecuencia interna, línea claro directo o de forma personal de las aerolíneas ubicadas en el Centro Control de	Inspector(a) de Terminal Senior Bitácoras.	Solicitud de servicio Maximo Bitácora ACCESS

7. DESCRIPCION

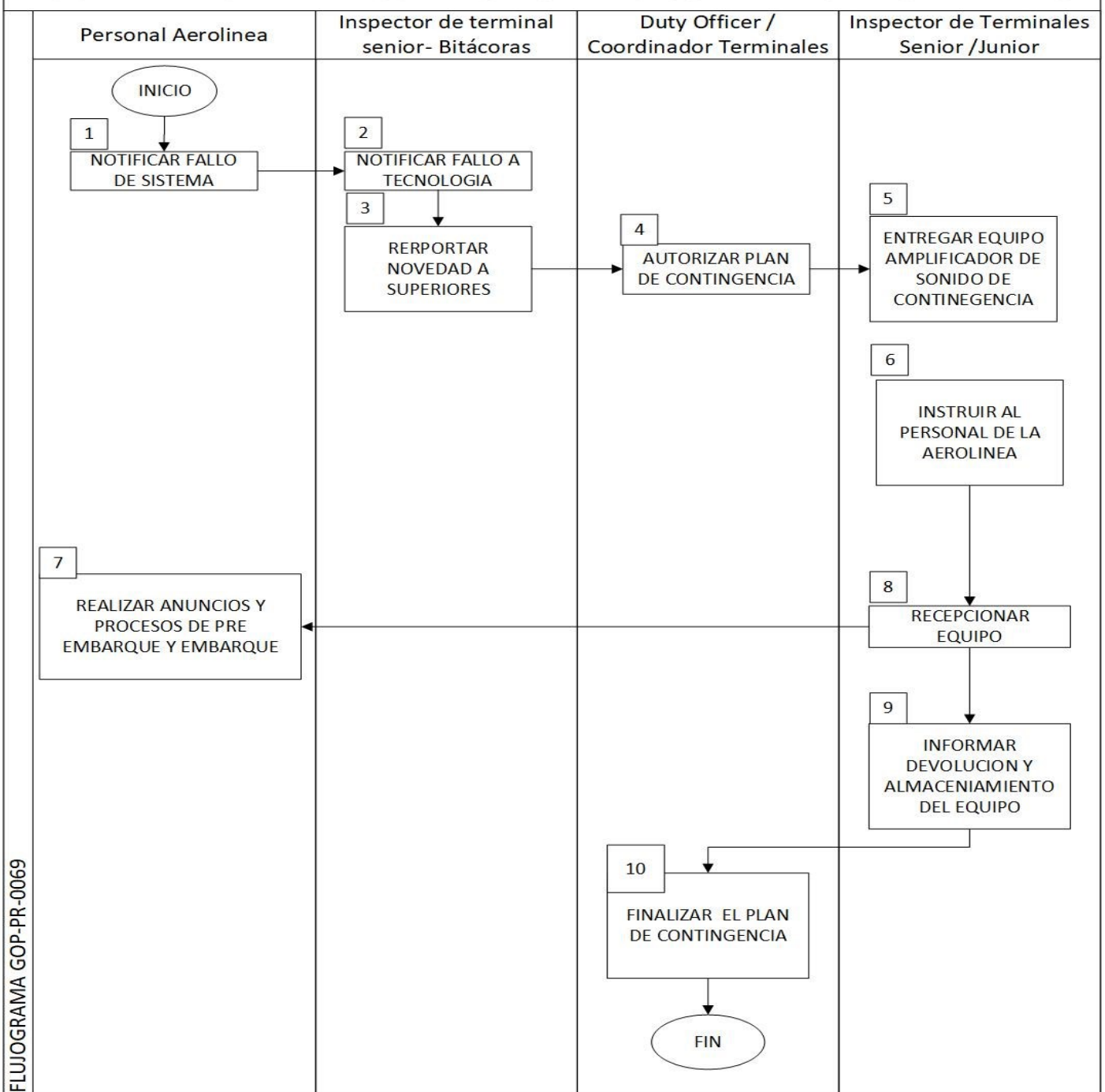
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	Operaciones.) e informará la novedad al área de tecnología.		
3.	3. REPORTAR NOVEDAD A SUPERIORES: Reportar novedades a Duty Officer.	Inspector (a) de Terminal Senior- Bitácoras	Bitácora ACCESS
	4. AUTORIZAR PLAN DE CONTINGENCIA: Dar autorización a el/la Inspector(a) de Terminales de dar inicio al plan de contingencia.	Duty Officer	N/A
	5. ENTREGAR EQUIPO ALTOPARLANTE DE SONIDO DE CONTINGENCIA: El/La Inspector(a) de Terminales, se dirigirá al punto de almacenamiento de los equipos más cercanos y trasladará este hasta las salas de embarque donde se presenta la novedad.	Inspector(a) de Terminal Senior/ Inspector(a) de Terminal Junior	N/A.
	6. INSTRUIR AL PERSONAL DE LA AEROLÍNEA: Al momento de entregar el equipo altoparlante, el/la inspector(a) de terminales deberá dar una breve capacitación al personal de la aerolínea del manejo, uso y cuidado del equipo. A través del Anexo USO ADECUADO ALTOPARLANTE.	Inspector(a) de Terminal Senior/ Inspector (a)de Terminal Junior	N/A
	7 REALIZAR ANUNCIOS Y PROCEDIMIENTOS DE PRE-EMBARQUE Y EMBARQUE: El personal de la aerolínea realizará sus anuncios y llamados a través del alto parlante de contingencia siguiendo sin excepción el procedimiento estándar para anuncios de preembarque y embarque establecido por OPAIN S.A.	Personal de línea aérea	N/A

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DEL SISTEMA PAS		
CODIGO: GOP-PR-0069	VERSION: 4.0	Página 7 de 9


7. DESCRIPCION			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	8. RECEPCIONAR EQUIPO: Al terminar el procedimiento de preembarque y embarque, el personal de la aerolínea hará entrega del equipo de contingencia a el/la Inspector(a) de Terminal, el cual se encargará de revisar que se encuentre en buen estado y llevarlo a su sitio original de almacenamiento.	Inspector(a) de Terminal Senior/ Inspector(a) de Terminal Junior	N/A.
	9. INFORMAR DEVOLUCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE EQUIPO: El/La inspector(a) de Terminal, deberá informar al coordinador de Terminales, la correcta recepción, estado y almacenamiento del equipo.	Inspector (a)de Terminal Senior/ Inspector(a) de Terminal Junior	BITACORA ACCESS
	10. FINALIZAR EL PLAN DE CONTINGENCIA: Se autorizará e informará el fin del plan de contingencia	Duty Officer	N/A

8. DIAGRAMAS DE FLUJO

PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO ALTOPARLANTES



FLUJOGRAMA GOP-PR-0069

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DEL SISTEMA PAS		
CODIGO: GOP-PR-0069	VERSION: 4.0	Página 9 de 9

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> • GOP - ET 006 ESTÁNDAR ANUNCIOS DE PRE-EMBARQUE.

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"> • GOP-N-002- ANEXO USO DE ALTO PARLANTES

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	CREACION DEL DOCUMENTO	23/Ago./2018
2.0	CAMBIOS EN VIÑETAS 3 Y 9 POR SOLICITUD DE LA INTERVENTORIA OPERATIVA	29/Sept/2019
3.0	SE ELIMINA FORMATO GOP-FR-0096 FORMATO ACTA ENTREGA ALTOPARLANTE YA QUE NO ES UN DOCUMENTO DE UTILIDAD EN LA JEFATURA	9/Nov/2020
4.0	SE AGREGA LUGAR DE ALMACENAMIENTO DE ALTOPARLANTES, SE CAMBIA NUMERO DE AVANTEL POR TELEFONO CORPORATIVO	4/Oct/2021