


|  |                    |   |
|--|--------------------|---|
| <b>GESTION DE OPERACIONES</b>                            |                    |  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS</b> |                    |   |
| <b>CODIGO:</b> GOP-PR-0018                               | <b>VERSION:</b> 14 |   |

## 1. OBJETIVO

Mantener actualizado el sistema EVIDS, con la información de los vuelos nacionales e internacionales de pasajeros, a través de los medios audiovisuales que se encuentran en las Terminales 1 y 2 del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento.

## 2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

El presente documento aplica para la atención de los requerimientos de todas las aerolíneas en el uso de los recursos de las terminales de pasajeros del 1 y 2 del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, así como los criterios tenidos en cuenta para esta. Las dependencias involucradas:

- 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.

Este procedimiento inicia con el envío del itinerario por parte de la aerolínea y finaliza con la digitación de actualización de las horas de aterrizaje y despegue por parte del Inspector CCO.


## 3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- AMS (Airport Management Solutions): programa utilizado para la asignación de recursos del Aeropuerto Internacional El Dorado
- ATA: Sigla en Inglés para “Hora Real de Arribo” (Actual Time of Arrival)
- ATD: Sigla en Inglés para “Hora Real de Salida” (Actual Time of Departure).

|                | NOMBRE              | CARGO                              | FECHA        |
|----------------|---------------------|------------------------------------|--------------|
| <b>ELABORO</b> | Shareen Marie Pryor | Coordinador Calidad de Operaciones | Febrero 2021 |
| <b>REVISO</b>  | Gilberto Bejarano   | Jefe Centro Control de Operaciones | Febrero 2021 |
| <b>APROBÓ</b>  | Christian Carrazana | Director de Operaciones            | Febrero 2021 |

- 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.
- 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.
- C.C.O: Centro 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.
- 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.
- ETA: Sigla en inglés para “Hora Estimada de Arribo” (Estimated Time of Arrival).
- ETD: Sigla en inglés para “Hora Estimada de Despegue” (Estimated Time of Departure).
- EVIDS: Sigla en inglés para “Sistema de Información de Vuelos” (Electronic visual Information Display System)
- 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 (International Air Transport Association): Sigla en inglés para “Asociación de Transporte Aéreo Internacional”.


- Inspector CCO Junior (ICJ): Persona debidamente entrenada para mantener actualizadas las pantallas de información EVIDS utilizando como herramienta principal AMS, eclipsx y sitatext.
- Ldm: (LOAD MESSAGE) Mensaje de Carga
- MVT: (AIRCRAFT MOVEMENT MESSAGE) Mensaje de movimiento de aeronaves.
- OPAIN S.A.: Concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado de Bogotá.
- 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.
- Asignación internacional: Horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones internacionales y operación de Carga.
- Asignaciones nacionales: horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones nacionales.
- 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".
- PASS: Sigla en inglés para "Sistemas de Anuncios al Público" (Public Address System).
- PTM: (PASSENGER TRANSFER MESSAGE) Mensaje de pasajeros en conexión.
- 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 Aviación Civil Internacional y sus anexos técnicos.

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>GESTION DE OPERACIONES</b>                            |                      |  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS</b> |                      |   |
| <b>CODIGO:</b> GOP-PR-0018                               | <b>VERSION:</b> 14.0 | <b>Página 4 de 16</b>   |

- Sitatex: Correo electrónico con formato IATA, que contiene información enviada a las aerolíneas acerca de cambios que afecten la operación.
- T1: La totalidad de la nueva terminal unificada, 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 N: Corresponde al horario establecido entre las 22:00 HL y las 06:00 HL del día siguiente.
- Turno T: Corresponde al horario establecido entre las 14:00 HL y las 22:00 HL
- 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.
- AEROLINEA: Persona, organismo o empresa que se dedica o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

#### **4. NORMATIVIDAD APLICABLE**

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

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>GESTION DE OPERACIONES</b>                            |                      |  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS</b> |                      |   |
| <b>CODIGO:</b> GOP-PR-0018                               | <b>VERSION:</b> 14.0 | <b>Página 5 de 16</b>   |


## 5. DISPOSICIONES GENERALES

### • PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- El sistema EVIDS, se opera exclusivamente desde el C.C.O.
- Los sistemas EVIDS, ECLIPSEX y AMS, deben proporcionar la información correcta y relevante, dicha información de bandas, salas y counters es alimentada al sistema EVIDS principalmente por los datos ingresados por parte del inspector CCO en el AMS.
- La información del sistema EVIDS se actualiza con la información que se obtiene del AMS y/o ECLIPSEX. - La información para alimentar la salida y llegadas de las aeronaves se podrán obtener de las siguientes maneras:
  - Sistema Harmony
  - Frecuencias aeronáuticas
    - 121.8 superficie norte.
    - 122.75 superficie sur.
    - 118.25 torre sur.
    - 118.1 torre norte.
- FLIGHTRADAR
  - La aerolínea debe remitir diariamente la información correspondiente a los itinerarios de sus vuelos, esto con el fin de programar sus salidas y llegadas en las pantallas.
  - La Aerolínea 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. (al menos 1 mes de anticipación).
- Las pantallas de información de llegadas y salidas deben estar actualizadas con horas de itinerario y horas estimadas de los vuelos.
- El Inspector CCO asignado al turno N, es la persona encargada de efectuar la programación del día siguiente en el sistema AMS; correspondiente a los vuelos saliendo y llegando al Aeropuerto Internacional El Dorado, de acuerdo con los itinerarios que remiten las aerolíneas el día anterior. 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 Inspector CCO desde el teléfono CISCO a la extensión 11271.

- El Inspector CCO encargado de actualizar la información deberá reportar a bitácoras la novedad y generar el N°. de Solicitud de servicio para el respectivo seguimiento.
- En caso de falla permanente de los sistemas de pantallas de información y de acuerdo con los criterios establecidos se activarán los procedimientos de contingencia:
  - GOP-PR-0062 PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T1.
  - GOP-PR-0066 PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2.
- Las pantallas BIDS se activarán posterior al aterrizaje de la aeronave.
- Las pantallas GIDS se activarán :
  - GIDS Nacionales : El vuelo se verá reflejado en la pantalla de la sala (GIDS), una (1) hora antes de la hora del estimado de salida para vuelos nacionales, siempre y cuando el vuelo que está previamente asignado haya terminado su abordaje y la aerolínea lo confirme por sistema (cerrando el estado del vuelo).
  - GIDS Internacionales: El vuelo se verá reflejado en la pantalla de la sala (GIDS), una (1 y 30) una hora y 30 minutos antes de la hora del estimado de salida para vuelos internacionales, siempre y cuando el vuelo que está previamente asignado haya terminado su abordaje y la aerolínea lo confirme por sistema (cerrando el estado del vuelo).
- 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@sita.gmsmail.com](mailto:bogapxh@sita.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.

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>GESTION DE OPERACIONES</b>                            |                      |  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS</b> |                      |   |
| <b>CODIGO:</b> GOP-PR-0018                               | <b>VERSION:</b> 14.0 | <b>Página 7 de 16</b>   |

## **6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS**

### **6.1. INFRAESTRUCTURA**

- Centro de Control de Operaciones (CCO).

### **6.2. EQUIPOS**

- Pantallas.
- Radio Frecuencias.
- Avantel.
- Línea telefónica.

### **6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS**

- Sistema EVIDS.
- ECLIPXS.
- HARMONY.
- AMS.
- FLIGHTRADAR 24.

## 7. DESCRIPCION

| ID | (QUE)<br>ACTIVIDAD   | (QUIEN)<br>RESPONSABLE | REGISTROS          |
|----|--|------------------------|--------------------|
| 1. | <p><b>1. ENVIAR ITINERARIO:</b></p> <p>La aerolínea enviará el itinerario de la programación de sus vuelos al CCO, al correo electrónico <a href="mailto:asignacionposiciones@eldorado.aero">asignacionposiciones@eldorado.aero</a></p>  | AEROLINEA              | Correo Electrónico |
| 2. | <p><b>2. CARGAR ITINERARIO EN AMS:</b></p> <p>Todas las noches el Inspector CCO del turno N, hará el cargue de los itinerarios enviados por las compañías en el AMS. Esta información se verá reflejada en todo el sistema EVIDS una vez esta sea cargada.</p>   | Inspector CCO          | AMS                |
| 3. | <p><b>3. ENVIAR ESTIMADO DE LLEGADA Y SALIDA DEL VUELO:</b></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> | AEROLINEA              | AMS, SITATEX       |
| 4. | <p><b>4. ¿SE PRESENTA FALLAS EN LA INTERFAZ AMS-ECLIPSX?</b></p> <p><b>Si:</b> Pase a la actividad 5.</p> <p><b>No:</b> Continúe con la actividad 10.</p>  | Inspector CCO          | N/A                |
| 5. | <p><b>5. INFORMAR AL DUTY OFFICER Y BITACORAS, ACERCA DE LA FALLA:</b></p>   | Inspector CCO          | BITACORA ACCES     |




**7. DESCRIPCION**

| ID | (QUE)<br>ACTIVIDAD   | (QUIEN)<br>RESPONSABLE | REGISTROS |
|----|--|------------------------|-----------|
|    | El inspector CCO deberá informar al Duty Officer y a bitácoras, quienes deberán activar la contingencia según lo requerido.  |                        |           |
| 6. | <b>6. INGRESAR INFORMACIÓN EN LA APLICACIÓN DE ECLIPX PARA ACTUALIZACIÓN DE PANTALLAS DE INFORMACION:</b><br>El inspector CCO asignado al puesto de EVIDS debe actualizar la información de las pantallas desde el aplicativo de Eclipsx, ingresando horas de aterrizaje y despegue, al igual que actualizar los estados de los vuelos como lo son: En sala, abordo, cerrado, entre otros. Adicional deberá seguir ingresando esta información en AMS. | Inspector CCO          | N/A       |
| 7. | <b>7. ¿LAS PANTALLAS DE INFORMACION ESTAN ACTUALIZANDO?</b><br><br><b>Si,</b> Pase a la actividad 10.<br><br><b>No,</b> Pase a la actividad 8.   | Inspector CCO          | N/A       |
| 8. | <b>8. INFORMAR AL DUTY OFFICER Y BITÁCORAS, ACERCA DE LA FALLA:</b><br><br>El inspector CCO seguirá actualizando la información de estado de vuelos en AMS, eclipsx y deberá informar al Duty Officer y a bitácoras, quienes deberán activar la contingencia.  | Inspector CCO          | N/A       |
| 9. | <b>9. ¿LAS PANTALLAS DE INFORMACION ESTAN ACTUALIZANDO?</b>  | Inspector CCO          | N/A       |

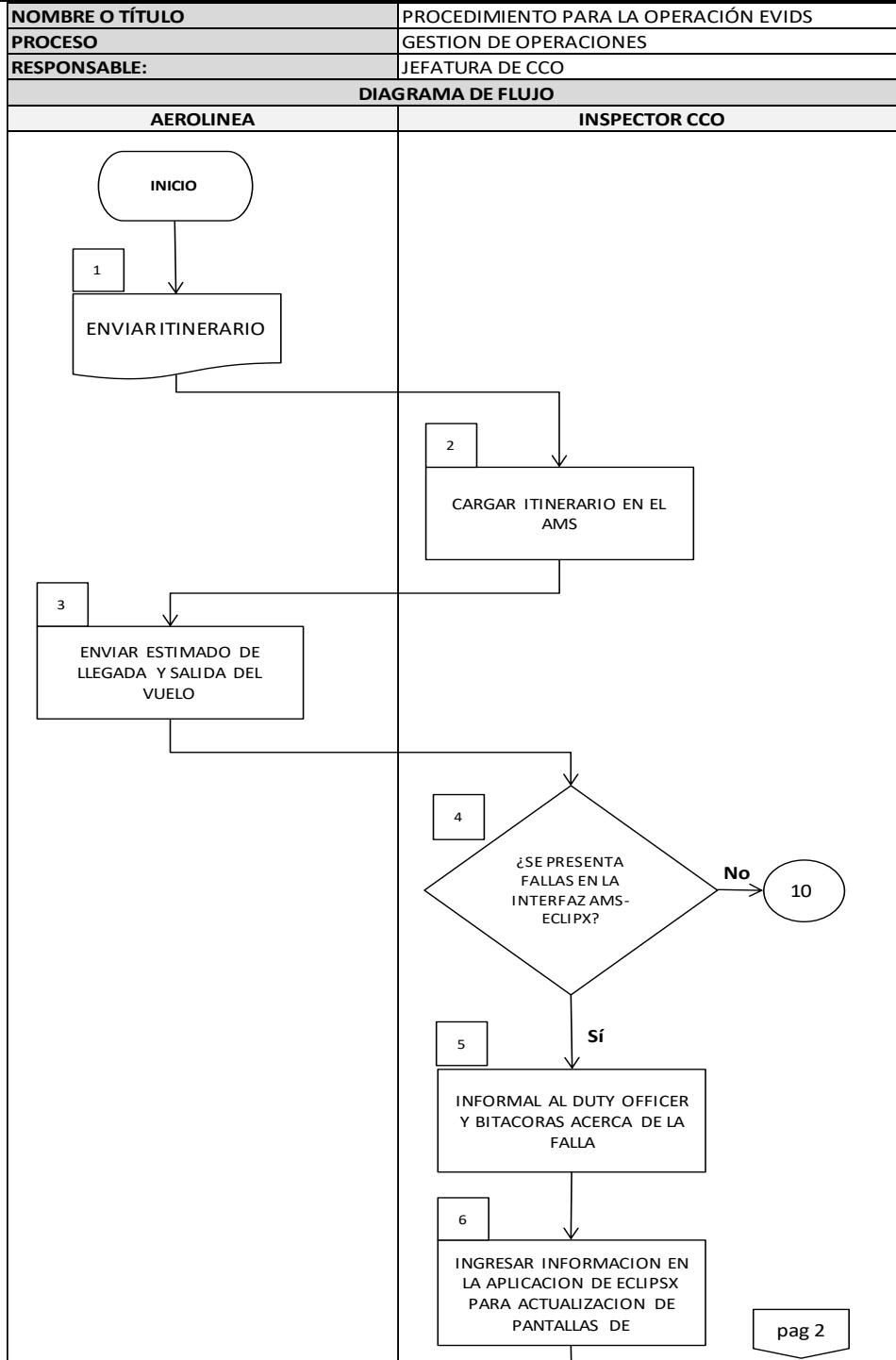
## 7. DESCRIPCION

| ID  | (QUE)<br>ACTIVIDAD   | (QUIEN)<br>RESPONSABLE | REGISTROS |
|-----|--|------------------------|-----------|
|     | <p><b>Si</b>, Pase a la actividad 10<br/><b>No</b>, Pase a la actividad 6</p> <p><b>Nota:</b> En el momento que se supere la falla el inspector CCO deberá informar al Duty Officer y a bitácoras.</p>   |                        |           |
| 10. | <p><b>10. INGRESAR INFORMACIÓN EN AMS PARA ACTUALIZACIÓN DE PANTALLAS DE INFORMACION:</b><br/>En caso de alguna situación irregular (como, por ejemplo: retrasos en el itinerario, vuelos que se regresan, entre otros), el inspector CCO 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>                            | Inspector CCO          | AMS       |
| 11. | <p><b>11. ENTREGAR INFORMACIÓN A LA LÍNEA AÉREA POR PARTE DEL INSPECTOR CCO:</b><br/>Una vez la aerolínea se comunica con el inspector CCO 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>   | Inspector CCO          | AMS       |
| 12. | <p><b>12. ACTUALIZAR EL ESTADO DEL VUELO:</b><br/>En la T1, la aerolínea es la responsable de actualizar la información del estado del vuelo (cerrado, demorado, a bordo), en el sistema ECLIPSEX ubicado en el Gate asignado para el manejo del vuelo.<br/>En la T2, la actualización de las pantallas GIDS (demorado, abordó, en sala, cerrado) será realizada por el inspector CCO asignado al puesto de EVIDS, siempre y cuando la aerolínea</p> | LINEA AEREA            | ECLIPSEX  |

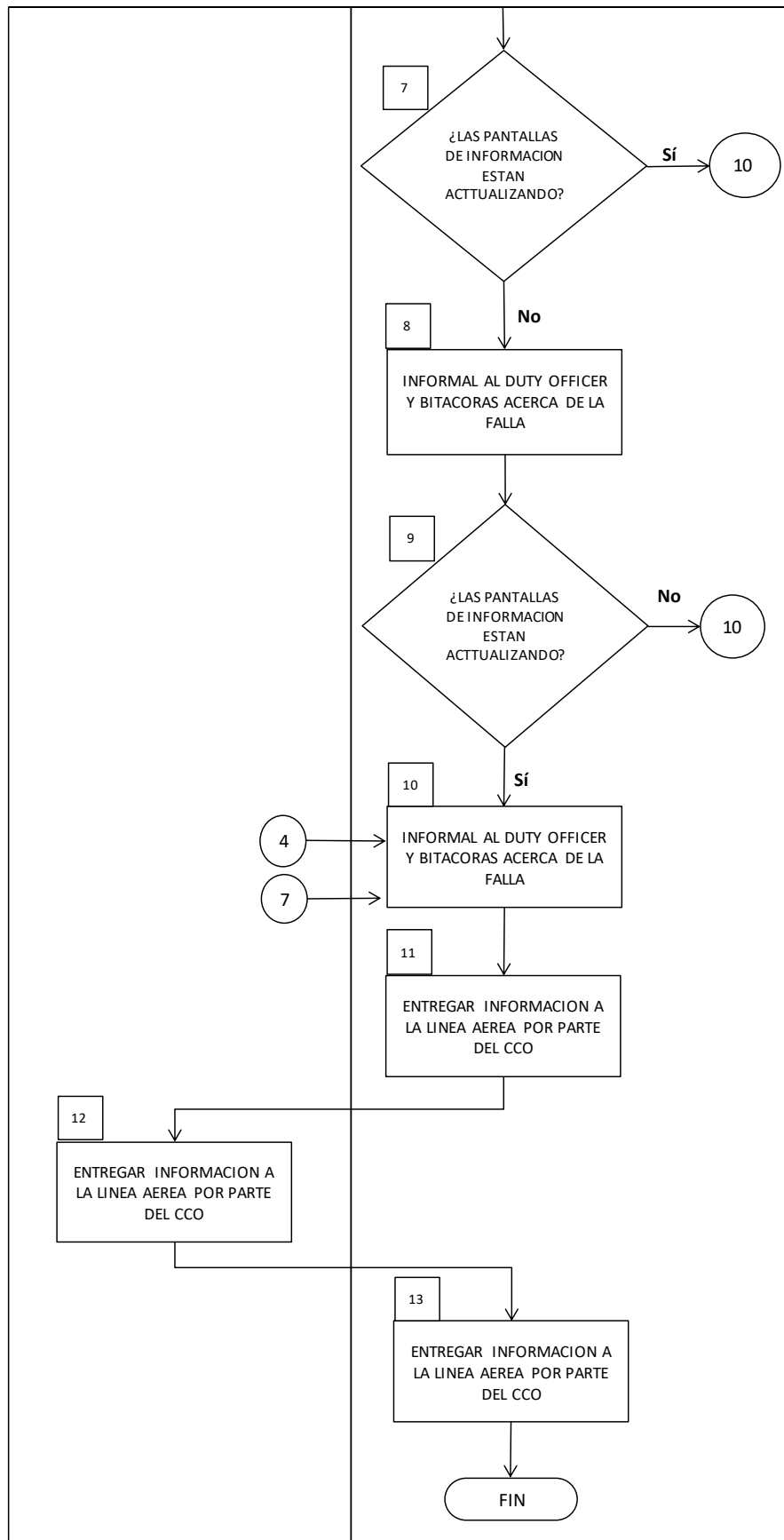
|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>GESTION DE OPERACIONES</b>                            |                      |  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS</b> |                      |   |
| <b>CODIGO:</b> GOP-PR-0018                               | <b>VERSION:</b> 14.0 | <b>Página 11 de 16</b>  |


| <b>7. DESCRIPCION</b> |  |                                |                  |
|-----------------------|--|--------------------------------|------------------|
| <b>ID</b>             | <b>(QUE)<br/>ACTIVIDAD</b>   | <b>(QUIEN)<br/>RESPONSABLE</b> | <b>REGISTROS</b> |
|                       | <p>notifique y llame a solicitar dicha información en pantalla, la cual será cargada al AMS.</p> <p><b>Nota:</b> es responsabilidad de la aerolínea informar al inspector CCO de EVIDS y a ARINC 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> |                                |                  |
| 13.                   | <p><b>13. DIGITAR LA HORA DE ATERRIZAJE Y DESPEGUE DE LA AERONAVE:</b></p> <p>El inspector CCO asignado al puesto de EVIDS actualizará el ATA y ATD, de acuerdo con la información recibida por las frecuencias aeronáuticas, a través del HARMONY y/o FLIGHTRADAR 24.</p>   | Inspector CCO                  | AMS              |

**8. DIAGRAMAS DE FLUJO**







|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>GESTION DE OPERACIONES</b>                            |                      |  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS</b> |                      |   |
| <b>CODIGO:</b> GOP-PR-0018                               | <b>VERSION:</b> 14.0 | <b>Página 15 de 16</b>  |

### 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.

### 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       | Creación de documento   | 30/Jun/2008      |
| 2       | Modificación del documento  | 31/Dic/2008      |
| 3       | Modificación de procedimiento   | 31/May/2009      |
| 4       | Se efectuó reestructuración al Proceso de Operaciones, generando nuevos cargos y modificando direcciones dentro del área. | 30/Jun/2010      |
| 5       | Se modifica el objetivo del procedimiento, teniendo en  | 30/Nov/2010      |

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>GESTION DE OPERACIONES</b>                            |                      |  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA EVIDS</b> |                      |   |
| <b>CODIGO:</b> GOP-PR-0018                               | <b>VERSION:</b> 14.0 | <b>Página 16 de 16</b>  |

| <b>13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS</b> |   |                         |
|--------------------------------------|---|-------------------------|
| <b>VERSION</b>                       | <b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>   | <b>FECHA DEL CAMBIO</b> |
|                                      | cuenta que la información vía parlantes no es para informar el estado de los vuelos, y se modifican actividades las cuales no eran correctas.   |                         |
| 6                                    | Modificación de procedimiento ingresando como se lleva a cabo la asignación de bandas.  | 30/Nov/2011             |
| 7                                    | 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.   | 31/Oct/2011             |
| 8                                    | Se realiza ajuste a todo el procedimiento, de acuerdo con las necesidades de la operación y a la puesta en marcha de la T2  | 31/Oct/2012             |
| 9                                    | Inclusión de diagrama de flujo, documentos de referencia, normatividad aplicable y documentos relacionados.   | 31/Dic/2017             |
| 10                                   | 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. | 30/Jun/2015             |
| 11                                   | Actualización de actividades.   | 31/Ene/2017             |
| 12                                   | Se actualizan disposiciones por solicitud de interventoría operativa se eliminan formatos 0043 y 066 plantillas de itinerarios  | 29/Ago/2019             |
| 13                                   | Se actualiza el procedimiento<br>Se cambian las disposiciones de tiempos para pantallas en vuelos nacionales e internacionales  | 5/Jun/2020              |
| 14                                   | Se realiza cambio de nombre del proveedor SITA por ARINC  | 16/Feb/2021             |