

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO BITACORAS		
CODIGO: GO-PR-0049	VERSION: 9	

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para las funciones y responsabilidades sobre las novedades que se recibe a diario en el Centro Control Operaciones de OPAIN, con el fin de darle solución a las novedades correspondientes al área concesionada.

Esta labor será llevada a cabo por el Inspector de Terminal Sénior.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

El presente documento involucra a las siguientes partes interesadas:

- Ingeniería AIRAVATA.
- Ground Handling
- Concesionario OPAIN S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.
- Aerolíneas de Pasajeros.
- Aerolíneas de Carga.
- Pasajeros de las terminales 1 y 2.
- Autoridades Aeroportuarias.
- Tenedores de espacio

Inicia con el recibimiento de llamadas de reportes de novedades al CCO Bitácoras y finaliza con el cierre de bitácora operativa Access o de la novedad. Algunas novedades no serán cerradas durante el mismo turno en la Bitácora Access, debido a su naturaleza.

Las novedades generadas en el sistema Máximo, cada una de las áreas responsables serán las encargadas de generar el cierre por sistema

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Pryor	Coordinador calidad Operaciones	Noviembre 2020
REVISO	Victor Sanchez	Jefe de Terminales	Noviembre 2020
APROBÓ	Christian Carrazana	Director de Operaciones	Noviembre 2020

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO BITACORAS		
CODIGO: GOP-PR-0049	VERSION:9	Página 2 de 35

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Aviación general: Operaciones de aviación civil diferentes de los servicios aéreos comerciales de transporte público y de trabajos aéreos especiales que incluye entre otras, aviación privada (individual o corporativa), instrucción, deportiva, civil de estado y experimental
- Autoridad Aeronáutica: Autoridad Aeronáutica: La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) es la autoridad aeronáutica, aeroportuaria y de seguridad de la aviación civil en la República de Colombia. Esta autoridad designará las áreas y los servidores públicos que serán responsables del diseño, aplicación y verificación del cumplimiento de lo contenido en el RAC 160 y demás documentos que lo desarrollen, en los aeropuertos públicos del país. Nota. La estructura y funciones de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) como autoridad aeronáutica de la República de Colombia, se encuentran definidas en el Decreto 260 de 2004, el que lo complemente, modifique o sustituya.
- Aeropuerto: Aeropuerto. Toda área autorizada por la UAEAC mediante un permiso de operación, para las operaciones de aeronaves comerciales.
- Aeropuerto concesionado.: Todo aeropuerto (internacional o nacional) abierto a la operación pública, entregado a particulares, entidades departamentales, municipales o asociaciones de las anteriores bajo el sistema de concesión u otro sistema contractual que permite la administración, explotación económica y comercial del mismo.
- Aerolínea: Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público.
- Aeródromo: área definida en tierra o agua destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.
- HBS Nivel 1 y Nivel 3: Conjunto de Equipos de Escaneo de Equipaje.
- HBS Nivel 2 y Nivel 4: Actividades de análisis desarrolladas en el OSRR con base en las imágenes provenientes de los niveles HBS nivel 1 y 3.
- HBS Nivel 5: Espacio destinado a la inspección física de equipajes rechazados en los niveles HBS anteriores.

- Hold baggage system (hbs): Sistema automático de seguridad para la revisión y manejo de equipajes.
- BHS (Baggage hold screening): Sistema de chequeo de última tecnología, de revisión de equipaje facturado que da cumplimiento a los estándares internacionales y a los requeridos por la Autoridad Aeronáutica de Colombia, logrando así la facilitación de los pasajeros
- 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 operaciones de emergencia (coe): Lugar destinado para atención y dirección de emergencias
- Concesionario: Sociedad Concesionaria Operadora Aeroportuaria Internacional S.A. (OPAIN S.A.).
- 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"
- Luces papi: Luces Indicadoras de Trayectoria de Aproximación de Precisión
- Luces de pista: Luces aeronáuticas de superficie dispuestas a lo largo de una pista que indican su dirección o límites.
- Luces de umbral de pista: Luces aeronáuticas de superficie, emplazadas de tal manera que indiquen los límites longitudinales de la parte de la pista utilizable
- Procedimiento de visibilidad reducida (lvp): Procedimientos empleados para suministrar guía y control a las aeronaves y vehículos en el área de maniobras del aeropuerto en condiciones de visibilidad reducida con la finalidad de prevenir que aeronaves, vehículos y/o personas ingresen inadvertidamente en el área sensible o crítica del ILS, cuando una aeronave se encuentre en el proceso de aproximación o despegues
- LVP: Procedimientos de visibilidad reducida

- MAXIMO: Sistema de Gestión de activos, en el que se registran y hacen seguimiento a las novedades de los sistemas aeroportuarios
- Obstáculo: Todo objeto fijo (ya sea temporal o permanente) o móvil, o partes del mismo, que esté situado en un área destinada al movimiento de las aeronaves en la superficie o que sobresalga de una superficie definida destinada a proteger a las aeronaves en vuelo
- Parte (Area) pública: Las instalaciones de un aeropuerto donde las personas pueden circular libremente
- Peligro aviario y de la fauna: es el riesgo que supone para las aeronaves y su operación la presencia de aves y fauna en los aeropuertos y sus inmediaciones, ante la posibilidad de que sean impactados durante sus fases de despegue y ascenso o de aproximación y aterrizaje, que son precisamente las fases más críticas del vuelo.
- Pista: Área rectangular definida en un aeródromo terrestre preparada para el aterrizaje y el despegue de las aeronaves
- Plataforma: Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible estacionamiento o mantenimiento.
- 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". Existen posiciones de estacionamiento
- Punto de espera de acceso a la pista: Punto designado a proteger una pista, una superficie limitadora de obstáculos o un área crítica o sensible para los sistemas ILS/MLS, en el que las aeronaves en rodaje y los vehículos se detendrán y se mantendrán a la espera, a menos que la torre de control de aeródromo autorice lo contrario.
- 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.

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO BITACORAS		
CODIGO: GOP-PR-0049	VERSION:9	Página 5 de 35

- Rodaje: Movimiento autopropulsado de una aeronave sobre la superficie de un aeródromo, excluidos el despegue y el aterrizaje
- S2: Supervisor de Seguridad Aeroportuaria de OPAIN S.A.
- Señal: Símbolo o grupo de símbolos expuestos en la superficie del área de movimiento a fin de transmitir información aeronáutica
- Servicio de tránsito aéreo (ats): Expresión genérica que aplica según el caso, a los servicios de información al vuelo, alerta, asesoramiento de tránsito aéreo, control de tránsito aéreo (servicios de control de área, control de aproximación o control de aeródromo).
- Torre de control (twr): dependencia especialmente establecida para brindar los servicios de control de tránsito aéreo, al tránsito de aeródromo
- Interaseo Aeropuerto: Personal encargado de la recolección de residuos en lado aire y lado tierra y limpieza de las distintas zonas del área concesionada.
- SST: Seguridad y salud en el trabajo.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Plan Operativo del Aeropuerto Internacional Eldorado.

5. DISPOSICIONES GENERALES

a) PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

5.1 Registro de novedades:

Las novedades o la información siempre deberán ser registradas en el aplicativo que se encuentre disponible por parte del Operador, en este caso es el aplicativo MÁXIMO; en éste se consigna la información y se remite al área encargada de resolver las novedades.

Todas las novedades deberán ser registradas en el archivo de Bitácora Access.

Los registros de la bitácora Access deben ser claros, legibles y con información veraz, con el fin de obtener resultados de consulta confiables y eficientes.

Toda novedad relevante que afecte la operación del área concesionada debe ser notificada al Duty Officer y Coordinador de Terminales.

5.1.1 Clasificación reportes MAXIMO:

- b) La clasificación del reporte en máximo tiene que estar acorde con la novedad, según las áreas que se encuentren involucradas y habilitadas en el aplicativo MAXIMO:
- c) Mantenimiento.
- d) Tecnología
- e) SST (HSEQ).
- f) Plataforma.
- g) Bomberos.
- h) BHS.
- i) Terminales.
- j) Comercial.
- k) Gestión de Sostenibilidad.
- l) Carga.

El Inspector asignado a bitácoras deberá indicar el número de solicitud de servicio con el cual se crea el caso para atender la novedad reportada.

- m) Tipos de novedad para sistema MAXIMO:

- o MANTENIMIENTO:

- n) Infraestructura: Especialidad BMS. Son las novedades correspondientes a infraestructura tales como baldosas, ductos de ventilación, iluminación, láminas de techo entre otros.

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO BITACORAS		
CODIGO: GOP-PR-0049	VERSION:9	Página 7 de 35

o) Limpieza: Especialidad (ver cuadro 2). Las novedades de aseo dependerán de la zona o ubicación y el tipo de aseo que se solicite de la siguiente manera:

- **INTERASEO - T1:** Contratista encargado de ejecutar las rutinas de limpieza profundas de las diferentes áreas de la instalación incluyendo áreas públicas restringidas ej.: Alfombras, pisos, vidrios, baterías sanitarias y estructuras. Adicional se encarga de realizar el descanecado de puntos ecológicos en toda la instalación. En máximo ASEO-
- **INTERASEO - T2:** Contratista encargado de habilitar toda la instalación tanto rutinas como en actividades de limpieza profunda. En máximo ASEOC -
- **INTERASEO - NTC:** Contratista encargado de habilitar toda la instalación tanto rutinas como en actividades de limpieza profunda. En Maximo ASEOC.
- **INTERASEO – ECA:** Contratista encargado de realizar la clasificación y la disposición final de elementos de los residuos provenientes del Área concesionada. Ejemplo: Manejo integrado de Plagas, Residuos Peligrosos, F.O.D entre otros. (Excepto residuos provenientes de vuelos Nacionales e internacionales). En máximo a Gestión de Sostenibilidad.
- **INTERASEO – CYP:** Contratista de mantenimiento silvicultural (Actualmente Bosque y Jardín) encargado de realizar todas las actividades de corta y poda de vegetación en el área concesionada.

Nota: las definiciones anteriores son dadas de acuerdo con el tipo de contrato entre INTERASEO S.A.S y OPAIN S.A.

En el sistema de gestión MÁXIMO existe un campo denominado ESPECIALIDAD (ver imagen 1) en el cual es necesario definir a la que corresponda la novedad, se tienen 4 escenarios posibles:

IMAGEN 1



IMAGEN 2

Valor	Descripción
ELECTROMECPA	ELECTROMECANICO TPA
TECNOLOGIA	TECNOLOGIA
ELECTROMECANICOA	ELECTROMECANICOA
ELECTROMECANICOB	ELECTROMECANICOB
ELECTROMECANICOC	ELECTROMECANICO TERMINAL DE CARGA
BMS	BMS
CIVIL	CIVIL
ELECTRICO	ELECTRICO
ASEOC	ASEO TRRMINAL DE CARGA
ASEO	ASEO INTERASEO
HIDRAULICO	HIDRAULICO
TERMINALES	TERMINALES
BHS	BHS
PLATAFORMA	PLATAFORMA
SEI	SEI
HSEQ	HSEQ
VIASLT	VIASLT
VIASLA	VIASLA
ARQUITECTO	ARQUITECTO
RYS	SOSTENIBILIDAD

Valor	Descripción
EDS	SISTEMAS DETECCION EXPLOSIVOS
BESIDUOS	BESIDUOS
COMERCIAL	COMERCIAL
CARGA	CARGA
CYP	MANTENIMIENTO CORTA Y FODA
SST	SEGUIMIENTO Y SALVO EN EL TRABAJO
ELECTROMECHANICO D	ELECTROMECHANICO D

- TECNOLOGÍA: Cámaras, micrófonos, puertas automáticas, WIFI, equipos de cómputo, fallas del sistema AMS, sistemas tecnológicos del Aeropuerto en general.
- SST (HSEQ): Cintas fotoluminiscentes, Señalización de emergencia, señalización zona libre de humo.
- PLATAFORMA: Novedades operativas de gestión de plataforma. FOD en plataforma, contaminaciones lado aire.
- BHS: Novedades infraestructura como: arcos detectores, scanners IONSCAN, detectores manuales y mesas, Sistemas BHS y HBS.
- BOMBEROS: Novedades del sistema FADS cuando el daño es de los splinters, extintores, gabinetes contra incendios y pull station (protectores)
- TERMINALES: Novedades buzones, bus satélite, formatos PQR, Señalización way finding en mal estado, separadores de fila, planimetría, sillas de módulos.

Nota: para solicitudes de servicio de tecnología corporativa para usuarios de OPAIN S.A. el usuario deberá ser dirigido para crear su caso a través de la plataforma Meserman los medios establecidos son:

p) Teléfono Grandstream corporativo: 2222

q) Plataforma: Share Point

r) Clasificación de reportes en archivo de Bitácora Access

s) ARFF

TipoNovedad
GABINETES CONTRA INCENDIOS
EXTINTORES
PROTECTOR PULL STATION

t) BHS

TipoNovedad
APAGADO (FALLO) TOTAL DEL SISTEMA
BLOQUEO BANDAS DE INDUCCION CHECK IN / RE CHECK IN
FALLA BASCULAS
FALLA CLASIFICADOR
FALLA COMUNICACION BHS - SITA
FALLA ESCANER
FALLA ESCANER HBS T2
FALLA MONOPLANAR
FALLA SISTEMA HBS T2
FALLAS EN TR
FALLAS EN TX
FALLAS INBOUND
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA
ARCO DETECTOR
ESCANER AVSEC
ESCANER OVERSIZED
IONSCAN
FILTROS

u) CIERRES DE PISTA

TipoNovedad
AERONAVES DECLARADAS EN EMERGENCIA
BLOQUEOS EN PISTAS
BW
CONTAMINACION
EXCURSION DE PISTA
FALLA EN CIRCUITO DE LUCES
FALLA EN COMUNICACIONES
FALLA EN RADIOAYUDAS
FOD
IMPACTO DE AVE
INTRUSION DE ANIMALES EN PISTA
LVP PRELIMINAR / LVP EN VIGOR
METEOROLOGIA
MOVIMIENTO TELÚRICO
NOTAM
PELIGRO AVIAR
REVISTA AEREA

v) COMERCIAL

TipoNovedad
SOLICITUDES GENERADAS AL AREA COMERCIAL

w) CONTROL FAUNA

TIPO NOVEDAD
IMPACTO DE AVE
PROCESOS DE DISPERSION
REPORTE DE FAUNA
REPORTE DE ANIMALES PERDIDOS

x) MANTENIMIENTO

TipoNovedad
AFECTACION SUMINISTRO DE AGUA
AIRE ACONDICIONADO
ASCENSORES
BALDOSA
BANDAS POR IN BOUND
BAÑOS
BEBEDEROS
BLOQUEO DE PLB X MALA MANIPULACIÓN
CORTE DE LUZ
CORTES DE AGUA
DAÑO A INFRAESTRUCTURA AEROPORTURIA
DESAJUSTE DE PUERTAS
DISPENSADORES DE GEL
ESCALERAS ELECTRICAS
ESTERAS
FADS
FILTRACION AFECTANDO SISTEMAS AEROPORTUARIOS
FILTRACION AFECTANDO TENEDORES DE ESPACIO
FILTRACIONES
FLUCTUACION
GPU
ILUMINACION
INFRAESTRUCTURA PLATAFORMA
INFRAESTRUCTURA TERMINAL
LAMINAS DEL TECHO
LIMPIEZA
MAKE UP (BHS)
PLB
PUERTAS
SILLAS
TALANQUERAS
TAPETES
TOMA CORRIENTE
TUBO PROTECTOR
VDGS
VIDRIOS

y) NOVEDADES LADO AIRE

TipoNovedad
ACCIDENTES DE VEHICULOS EN PLATAFORMA
AERONAVES DECLARADAS EN EMERGENCIA SIN AFECTAR OPERACIÓN
BLOQUEO DE CALLE DE RODAJE
BLOQUEO DE POSICION POR ESTADO DE AERONAVES
BLOQUEO DE POSICION POR ESTADO DE EQUIPOS
BW
CAMBIO DE CABECERAS
CODIGO ESTELA
CODIGO VIP
CONTAMINACION EN PLATAFORMA SIN AFECTAR PISTAS
DAÑO A INFRAESTRUCTURA POR TERCEROS
FALLA COMUNICACIONES AERONAUTICAS SIN AFECTAR OPERACIÓN EN PISTAS
GOLPE SUFRIDO A AERONAVE
LVP PRELIMINAR / LVP EN VIGOR
NOVEDADES AMBIENTALES LADO AIRE
OPERACIÓN AFECTADA POR CONDICION DE OTROS AEROPUERTOS
OPERACIÓN AFECTADA POR CONDICIONES METEOROLOGICAS SIN AFECTAR PISTAS
OPERACIÓN AFECTADA POR OBRAS
PASAJEROS EN PLATAFORMA
RESTRICCIONES OPERATIVAS POR CONDICIONES DE ATC
TRABAJOS EN PLATAFORMA BAJO NOTAM
TRABAJOS EN PLATAFORMA SIN PUBLICACION DE NOTAM
AERONAVES SIN FBO o ESCALA TECNICA
INCURSION EN PISTA

z) NOVEDADES LADO TIERRA

TIPO NOVEDAD
BW
CRUCE PASAJEROS A AREAS NO AUTORIZADAS
DAÑO A LA INFRAESTRUCTURA TERMINAL POR TERCEROS
DESABORDAJE EQUIVOCADO
SERVICIOS ARRF LADO TIERRA
ANIMALES ATRAPADOS EN EQUIPOS Y/O

aa) Sostenibilidad (RYS)

TipoNovedad
BARRIDOS EN BORDES DE VEHICULARES INTERNAS
DESCANECADOS FOD
RECOLECCION A TENEDORES DE ESPACIO
RECOLECCION DE RESIDUOS, MEDICAMENTOS Y PLAGICIDAS
PLAGAS

bb)SERVICIO MEDICO AEROPORTUARIO

TipoNovedad
ACCIDENTES DE USUARIOS POR CAUSAS AJENAS A LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA
ACCIDENTES DE USUARIOS POR FALLAS EN INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA
CODIGO AZUL
EMERGENCIA MEDICA REPORTADA EN VUELO
FUNCIONARIOS ACCIDENTADOS
NOVEDADES EN COMUNICACIÓN CON SERVICIOS MEDICOS AEROPORTUARIOS
SOLICITUDES DE SERVICIO SERVICIOS MEDICOS AEROPORTUARIOS
BH

cc) SST

TipoNovedad
CINTAS FOTOLUMINARIAS
SEÑALIZACION DE EMERGENCIA

dd) TECNOLOGIA

TipoNovedad
ARINC
BOTÓN DE PÁNICO
CAMARA TERMICA
CAMARAS
CUSS
ELECTROIMAN
FALLA EMISION PASABORDOS
FALLA MAXIMO
FALLA REPORTESCCO
INTERNET
MICROFONOS
PÁGINA WEB
PANTALLAS
PQR
PUERTAS
RADIOS
RED INTERNA OPAIN
SISTEMA AMS
SISTEMA ECLYPSE
SISTEMA FADS
SISTEMA INDRA
SISTEMA MAXIMO
SISTEMA MILESTONE
SISTEMA P 2000
SISTEMA SITATEX
SISTEMA SONIDO PAS
SISTEMA VERITEL
TELÉFONOS
WIFI

ee) VIAS DE ACCESO A LA TERMINAL

TipoNovedad
DEFICIENCIA O DAÑO DE SEÑALIZACION
PROBLEMAS DERIVADOS PRESTACION SERVICIO BUS SATELITE
<u>PROBLEMAS DERIVADOS PRESTACION SERVICIO DE TAXIS</u>

5.1.2 Cascada de llamadas por novedades

Reporte de novedades:

Todas las novedades reportadas a continuación al centro control de operaciones Inspector CCO o Duty Officer deberán ser transferidas al Inspector de terminales Bitácoras

- a) Atención de emergencias con aeronaves.
- b) Emergencias médicas: CODIGO AZUL.
- c) Reporte de procedimientos LVP. (preliminar y en vigor).
- d) Derrames en plataforma.
- e) Reporte por caída de pasajeros
- f) BW.
- g) BH.
- h) Código estela.
- i) Atención de emergencias estructurales.
- j) Reporte de novedad con falla en sistemas electromecánicos.
- k) Procedimientos de contingencias con fallas de los distintos sistemas.

- l) Daños a infraestructura
- m) Reportes de animales perdidos.
- n) Reporte animales atrapados en equipos electromecánicos y/o complicaciones médicas.

- **Atención de emergencias con aeronaves:** Cuando ocurra una emergencia relacionada con Aeronaves, ARFF activará el canal de Emergencias, el inspector de bitácoras de acuerdo con lo establecido el PLAN DE EMERGENCIAS ARFF-PN-001 realizará llamado de notificación a:

- A) Servicios Médicos aeroportuarios.
- B) Duty Officer de turno.
- C) Gestión ARFF.
- D) Seguridad Aeroportuaria: Security Officer.
- E) Seguridad Operacional.
- F) Inspectores de plataforma. Avantel de coordinador en turno (quien informara a jefe inmediato).
- G) Coordinador de Terminales. (quien informara a su jefe inmediato).
- H) Inspector CCO Senior/Junior.

Cuando la emergencia con una aeronave sea reportada por personal de Torre de Control SKBO directamente a CCO, el inspector de Bitácoras deberá realizar la misma cascada de llamada en el párrafo anterior e incluirá en éstas a Gestión ARFF

Al ser activado el canal de emergencia por parte de ARFF vía Avantel el inspector de terminales asignado a bitácoras deberá sintonizar de manera inmediata la radiofrecuencia interna de OPAIN N° 2(ARFF), de manera adicional toda la información que deje consignada la Bitácora Access deberá ser clara y concisa incluyendo datos como: horas, nombres de personas, evento, ubicaciones exactas, nombre de pista nombre de calles de rodaje etc., matrícula y datos de la aeronave involucrada.

La información podrá ser requerida por parte del Duty Officer.

- **Emergencia médica por código azul:**

Se dice código azul a estado de una persona que se encuentra con un paro cardio respiratorio.

- a) Cuando se tenga reporte se deberá notificar a:
 - b) Servicios Médicos Aeroportuarios.
 - c) Duty Officer
 - d) Seguridad aeroportuaria: security Officer.
 - e) Coordinador de Terminales.
 - f) Inspector de Terminales (posición más cercana a la novedad)

- **Reporte de procedimientos LVP. (preliminar y en vigor):** Procedimientos empleados para suministrar guía y control a las aeronaves y vehículos en el área de maniobras del aeropuerto, en condiciones de visibilidad reducida con la finalidad de prevenir que aeronaves, vehículos y/o personas ingresen inadvertidamente en el área sensible. Cuando Torre de Control SKBO notifique activación se debe informar a:

- A) Servicios médicos Aeroportuarios
- B) Duty Officer.
- C) Gestión ARFF.
- D) Inspector de plataforma (coordinador de turno).
- A) Punto SAU T1 Y T2.
- B) Coordinador de Terminales.
- C) Seguridad aeroportuaria: Security Officer.
- D) Control Fauna.
- E) Inspector CCO.

- **Derrames en plataforma:** Por derrames de líquidos hidráulicos en plataforma se notificará a
 - a) Duty Officer.
 - b) Inspector de plataforma (coordinador de turno).
 - c) Seguridad Operacional.
 - d) Inspector CCO.
 - e) Gestión ARFF.
 - f) Gestión de Sostenibilidad.

- **Derrames en lado tierra: Ingresos a las terminales de pasajeros en área concesionada:**
 - a) Duty Officer.
 - b) Inspector de plataforma (coordinador de turno).
 - c) Seguridad Operacional.
 - d) Inspector CCO.
 - e) Gestión ARFF.
 - f) Gestión de Sostenibilidad.

NOTA: con fin de dar cumplimiento a las notificaciones en evento por Derrames en Plataforma o Lado Tierra, el reporte al área de GESTION DE SOSTENIBILIDAD se hará vía correo electrónico con los siguientes datos:

- Hora y fecha de recepción o notificación al puesto de bitácoras.
- Persona que notifica a Bitácoras.
- Area reportada con afectación (plataforma, calle de rodaje, canales de aguas lluvias,

- cobertura vegetal o suelo desprotegido, etc.).
- Fuente generadora y de ser posibles causas.
- ¿Hubo atención de bomberos aeronáuticos?

Este reporte debe ser enviado a los siguientes correos que se encuentran disponibles:

- Sindy Marcela Avendaño Rodriguez: savendano@eldorado.aero
- Vivian Tatiana Moreno Carrillo: vmoreno@eldorado.aero
- **Copia** a Fredy Alejandro Sanabria Amortegui: fsanabria@eldorado.aero

- **Reporte por caída de pasajeros:** Cuando exista caída de usuarios o pasajeros en el área concesionada:
 - a) Servicios médicos aeroportuarios.
 - b) Duty Officer.
 - c) Coordinador de terminales.
 - d) Seguridad Aeroportuaria: Security Officer.
 - e) Inspector Junior SST: se informará si la caída es causada por condición insegura de las instalaciones del área concesionada o si se trata de un funcionario de OPAIN S.A.
 - f) Inspector de Terminales.
- **Emergencias estructurales:** El personal ubicado en el puesto de bitácoras del CCO de OPAIN S.A. de acuerdo con el PLAN DE EMERGENCIAS ARFF-PN-001 en su última versión, será informado por cualquier personal involucrado en la operación del aeropuerto o ajeno a esta, mediante línea telefónica, Avantel o frecuencia OPAIN S.A., sobre cualquier tipo de emergencia estructural, medica masiva o de materiales peligrosos y éste a su vez se encargará de informar a:
 - a) Servicios médicos Aeroportuarios.
 - b) Gestión ARFF

- c) Duty Officer.
- d) Seguridad Aeroportuaria: Security Officer.
- e) Seguridad Operacional. (solo cuando la afectación sea en lado aire- plataforma)
- f) Inspectores de plataforma. Avantel de coordinador/lider en turno (quien informará a su jefe inmediato).
- g) Coordinador de Terminales. (quien informará a su jefe inmediato).
- h) Inspector CCO Senior/Junior.
- i) CCO Mantenimiento (BMS).
- j) Inspector SST-

- **BW:** Cuando se reciba una llamada que inicie activación de amenaza BW se deberá notificar a:

- a) Duty Officer.
- b) Seguridad aeroportuaria: Security Officer.
- c) Coordinador de Terminales.
- d) Jefe de Terminales
- e) Seguridad Operacional.
- f) Gestión ARFF.
- g) Servicios médicos aeroportuarios.

Nota* Después de realizar la notificación el procedimiento BW, quedará a cargo de Seguridad Aeroportuaria.

- **CODIGO BH:** Cuando se reciba notificación de un posible caso de BH se deberá notificar a:

- a) Gestión ARFF
- b) Servicios médicos aeroportuarios.
- c) Duty Officer
- d) Seguridad aeroportuaria: Security Officer

- **PROTOCOLO BH:** Cuando se reciba notificación de un caso confirmado BH se deberá notificar a:

- a) Servicios médicos aeroportuarios.
- b) Gestión ARFF.
- c) Duty Officer.
- d) Seguridad Aeroportuaria: Security Officer.
- e) Director ARFF.
- f) Jefe de turno migración Colombia.
- g) Jefe de turno DIAN.
- h) Jefe de turno ICA.

- **Código Estela:**

- **Activación código estela por CECOFA:** Cuando la notificación la haga CECOFA directamente al CCO el inspector de bitácoras deberá indicar que quien recibirá la llamada es el Security Officer, sin embargo, debe informar al Duty Officer sobre el llamado que acaba de recibir.

- **Activación por Torre de Control por aeronave sin FBO a Bitácoras:** Que indica que la aeronave viene sin documentación. Cuando la llamada provenga de Torre de Control el Inspector de bitácoras deberá preguntar el FBO o información que Torre tenga al respecto y notificar al Duty Officer y al Inspector CCO quien a su vez le confirmará la posición asignada de parqueo de la aeronave, para así indicar dicha información a Torre de Control.

- **Reporte de novedad con falla de ascensores con pasajeros atrapados:**

- Cuando la información ingresa por BMS a bitácoras se informa a

- a) Duty Officer
- b) Seguridad Aeroportuaria: Security Officer.

- Cuando la información ingresa por un tercero a bitácoras se informa a:

- a) CCO Mantenimiento (BMS).
- b) Duty Officer
- c) Seguridad aeroportuaria: Security Officer.

- **Daños a infraestructura:**

- a) Duty Officer
- b) Security Ofiicer
- c) Coordinador de Terminales
- d) Inspector BMS.
- e) En caso de ser afectado alguna posición de parqueo: Coordinador plataforma encargado, coordinador de CCO, Seguridad Operacional

Nota: cuando el daño sea ocasionado a una posición de parqueo de aeronaves el DO deberá informar a la interventoría operativa.

- **Reporte de Animales perdidos:** Al tener reporte de animales perdidos en las instalaciones aeroportuarias (Terminales, fachadas, vías de acceso entre otras), **que no se encuentren bajo la custodia de una persona Bitácoras reportará a :**

- a) Control Fauna
- b) Security Officer
- c) Inspector de Terminales (Mas cercano a la posición reportada).
- d) Coordinador de Terminales.

- **Reporte de animales atrapados en equipos electromecánicos y/o complicaciones médicas:** Si se presenta algún accidente con animales domésticos (perros o gatos) en equipos como escaleras eléctricas, ascensores o en algún equipo que cause lesión o involucre la vida del animal CCO reportará a

- a) Gestión ARFF.
- b) Inspector BMS (CCO Mantenimiento).
- c) Duty Officer.
- d) Inspector de Terminales (más cercano a la posición de la novedad) El inspector solo verificará la novedad, pero no tendrá contacto directo con el animal.
- e) Coordinador de Terminales.

5.1.3 PARA CASOS DE CONTINGENCIAS: Según corresponda la novedad, se activarán los distintos procedimientos de contingencia que apliquen.

- GOP-PR-0062 PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA CAÍDA EVIDS T1.
- GOP-PR-0066 PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA CAÍDA EVIDS T2.
- GOP-GU-001 GUÍA DE ACTUACIÓN CAÍDA HBS (T2).
- GOP-PR-0069 PROCEDIMIENTO PLAN CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DEL SISTEMA PAS
- MTO-IT-0043-INSTRUCTIVO PARA ACTUACION DE RESCATE EN ASCENSORES
- BHS-PR-009-PROCEDIMIENTO CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DE LOS CLASIFICADORES.
- GSA-GU-01 GUÍA DE CONTINGENCIA BHS

- GSA-GU-02 GUÍA DE CONTINGENCIA BHS CAT 2
- GSA-GU-03 GUÍA DE CONTINGENCIA BHS CAT 3
- GSA-GU-04 GUÍA DE CONTINGENCIA BHS CAT 3

- Contingencia por caída del sistema MAXIMO

Todas las solicitudes de servicio que se reciban por medio de correo cco@eldorado.aero, teléfono, celular, Duty Officer y otros se deberán informar vía Avantel y direccionar a la aérea encargada por medio de correo electrónico, este será nuestro soporte para llevar la trazabilidad de lo reportado.

Correos a direccionar las SS:

- INTERASEO planermaximo@atesa.com.co
- MANTENIMIENTO ccomantenimiento@eldorado.aero
- TECNOLOGIA planificador@eldorado.aero
- BHS JefBHS@eldorado.aero, ssbhs@eldorado.aero, atbhs@eldorado.aero
- Dirección de Sostenibilidad aanieto@eldorado.aero
- CARGA lagomez@eldorado.aero
- BOMBEROS wmoreno@eldorado.aero, cquemba@eldorado.aero, agarro@eldorado.aero
- SST INSPECTORESST@eldorado.aero
- PLATAFORMA InspectoresPlataforma@eldorado.aero, eromero@eldorado.aero
- COMERCIAL jrojas@eldorado.aero, mpalacios@eldorado.aero
- TERMINALES CoordinadoresdeTerminales@eldorado.aero

1.Ingreso adecuado en bitácora Access de las solicitudes de servicio recibidas

E)

Hora y fecha en la que se recibe la novedad con la respectiva información de la solicitud.

Nuevo Registro

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES

Fecha: 23/07/2020 9:11:20 a. m. Turno: TURNO A

Sede: * BITACORAS Zona: * AREA PUBLICA

Solicitud:

Novedad: * MANTENIMIENTO

Tipo Novedad: BALDOSA

Descripción: SOLCITUD DE PRUEBA PARA CONTIGENCIA MAXIMO

Quién Reporta: KAREN LINARES

Nombre Otro:

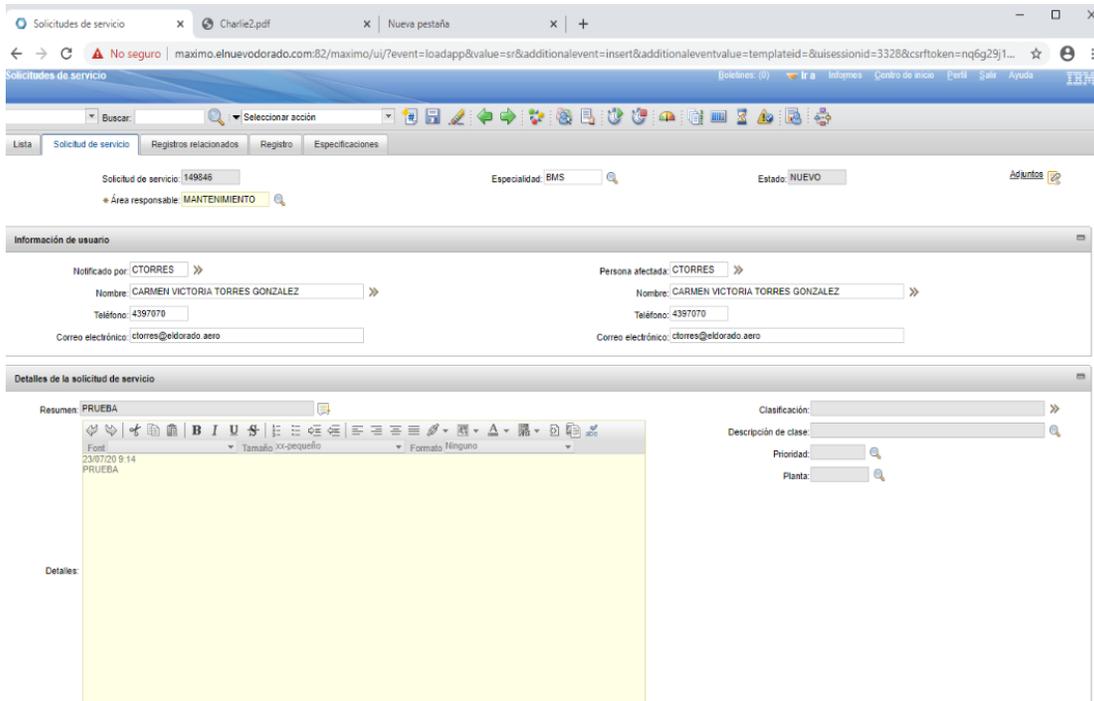
Guardar

Campo obligatorio con el reporte de la novedad, igualmente nombre de persona que realiza el reporte y a la que se notifica importante colocar ingreso manual por contingencia.

2. Visualización de solicitud dentro de la bitácora cuando ya es ingresada, se puede observar que se ingresa sin un número de registro hasta que regrese de nuevo el sistema Máximo y sea generado, el resto de los campos quedan completos.

Fecha Inicial	Sede	Solicitud	Turno	Zona	Novedad	Tipo Novedad	Desc Novedad	Quién Rep	Nombre Rep	Reporta	Cerra	Fecha Fin
23/07/2020 10:06:37 a. m.	BITACORAS	14984	TURNO A	TC2	MANTENIMIE NTO	LIMPIEZA	ASEO EN ESCALERAS 8 DE TC2 POR MAL OLOR	PERSONAL_AER OPORTUARIO	ANGIE CANTILLO	VICTORIA TORRES	<input type="checkbox"/>	
23/07/2020 9:11:20 a. m.	BITACORAS		TURNO A	AREA PUBLICA	MANTENIMIE NTO	BALDOSA	SOLCITUD DE PRUEBA PARA CONTIGENCIA MAXIMO	KAREN LINARES		VICTORIA TORRES	<input type="checkbox"/>	

F) Una vez retorne el sistema Máximo se realiza la solicitud de servicio, cuando se crea la solicitud es importante aclarar horas y toda la información que se extrae de la bitácora Access como caída de máximo.



G) Una vez se genere el número de solicitud este se ingresara a la bitácora. (Campo habilitado con este fin)

23/07/2020 9:11:20 a. m.	BITACORAS	149846	TURNO A	AREA PUBLICA	MANTENIMIE NTO	BALDOSA	SOLCITUD DE PRUEBA PARA CONTINGENCIA MAXIMO	KAREN LINARES	VICTORIA TORRES	
-----------------------------	-----------	--------	---------	--------------	----------------	---------	---	---------------	-----------------	--

NOTA 2: El Duty Officer, también podrá notificar a través de los grupos de WhatsApp dispuestos para que la Interventoría Operativa sea notificada en cualquier evento reportado que afecte la

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO BITACORAS		
CODIGO: GOP-PR-0049	VERSION:9	Página 28 de 35

operación.

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

- CCO

6.2. EQUIPOS

- Computador
- Radio
- Teléfonos
- Sistema PAS (ALTAVOZ)
- Avantel

6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Sistema Máximo
- Microsoft Office
- Access

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<p>1.RECIBIR LLAMADO DE NOVEDAD: El inspector de Terminal Sénior Bitácoras recibirá los llamados de novedad por los medios habilitados y dispuestos en Bitácoras CCO, (vía telefónica, radio frecuencia interna, Avantel o de forma personal de las aerolíneas ubicadas en el Centro Control de Operaciones.)</p>	Inspector De Terminal Senior	Bitácora Access
2.	<p>2. ¿LA NOVEDAD CORRESPONDE A CREACIÓN SOLICITUD DE SERVICIO SISTEMA MAXIMO?</p> <p>Las solicitudes de servicio aplican para las novedades reportadas que sean de gestión interna de OPAIN S.A. que tengan usuario en sistema MAXIMO.</p> <p>SI, pasar a actividad N° 3.</p> <p>NO, si es otro tipo de novedad a la cual no se le puede dar gestión en sistema máximo, pasar a actividad N° 4.</p>	Inspector De Terminal Senior	N/A
3.	<p>3. CREAR SOLICITUD DE SERVICIO EN SISTEMA MAXIMO: El Inspector de Terminal Bitácoras tomará los datos necesarios para la creación de Solicitud de servicio en sistema MAXIMO para notificar al área encargada, que dará solución de la novedad.</p>	Inspector De Terminal Senior	Bitácora Access Sistema Maximo

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>Los datos mínimos para tener en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha y hora • Sujeto • Objeto • Ubicación de la novedad • Complemento. • Registro fotográfico <p>Una vez creada la solicitud de servicio el Inspector de Terminal Senior asignado a Bitácoras informará el número de solicitud de servicio a la persona que se encuentra reportando para su respectivo seguimiento.</p>		
4.	<p>4. ¿EL REPORTE DE NOVEDAD ES UNA EMERGENCIA?</p> <p>SI, pasar a actividad N° 5. NO pasar a actividad N° 6.</p>	Inspector De Terminal Senior	N/A
5.	<p>5. REALIZAR CASCADA DE LLAMADAS PARA EMERGENCIAS:</p> <p>En caso de darse una emergencia con aeronave reportada o una emergencia estructural el Inspector de Terminal Sénior Bitácoras deberá activar la cascada de llamadas según lo establecido en el punto 5.4 del presente procedimiento.</p>	Inspector De Terminal Senior	Bitácora Access

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	Ver disposiciones generales 5.4		
6.	<p>6. REGISTRAR NOVEDADES EN LA BITÁCORA ACCESS:</p> <p>Las novedades de relevancia de impacto a la operación ocurridas durante el turno deberán ser registradas en la Bitácora Access, e informar al Duty Officer, o a las personas involucradas según sea la afectación de la novedad.</p>	Inspector De Terminal Senior	Bitácora Access
7.	<p>7. ¿SE DA CIERRE A LA NOVEDAD?: Realizar seguimiento de las novedades.</p> <p>No: pasar a actividad N°8. Si: pasar a actividad N°9.</p>	Inspector De Terminal Senior	Bitácora Access
8.	<p>8. CONFIRMAR CON ÁREAS AFECTADAS:</p> <p>El inspector de Terminales asignado a Bitácoras confirmará con las áreas afectadas, según el tipo de novedad y la información previamente recibida y deberá dejar consigna en la bitácora Access sobre el avance de esta.</p> <p>Cuando haya confirmación de cierre de la novedad pasar a la actividad 9.</p>	Inspector De Terminal Senior	Bitácora Access
9.	<p>9. CERRAR BITÁCORA:</p> <p>El inspector de Terminal Sénior Bitácoras realizará cierre de la novedad en la bitácora Access.</p>	Inspector De Terminal Senior	Bitácora Access

GESTION DE OPERACIONES



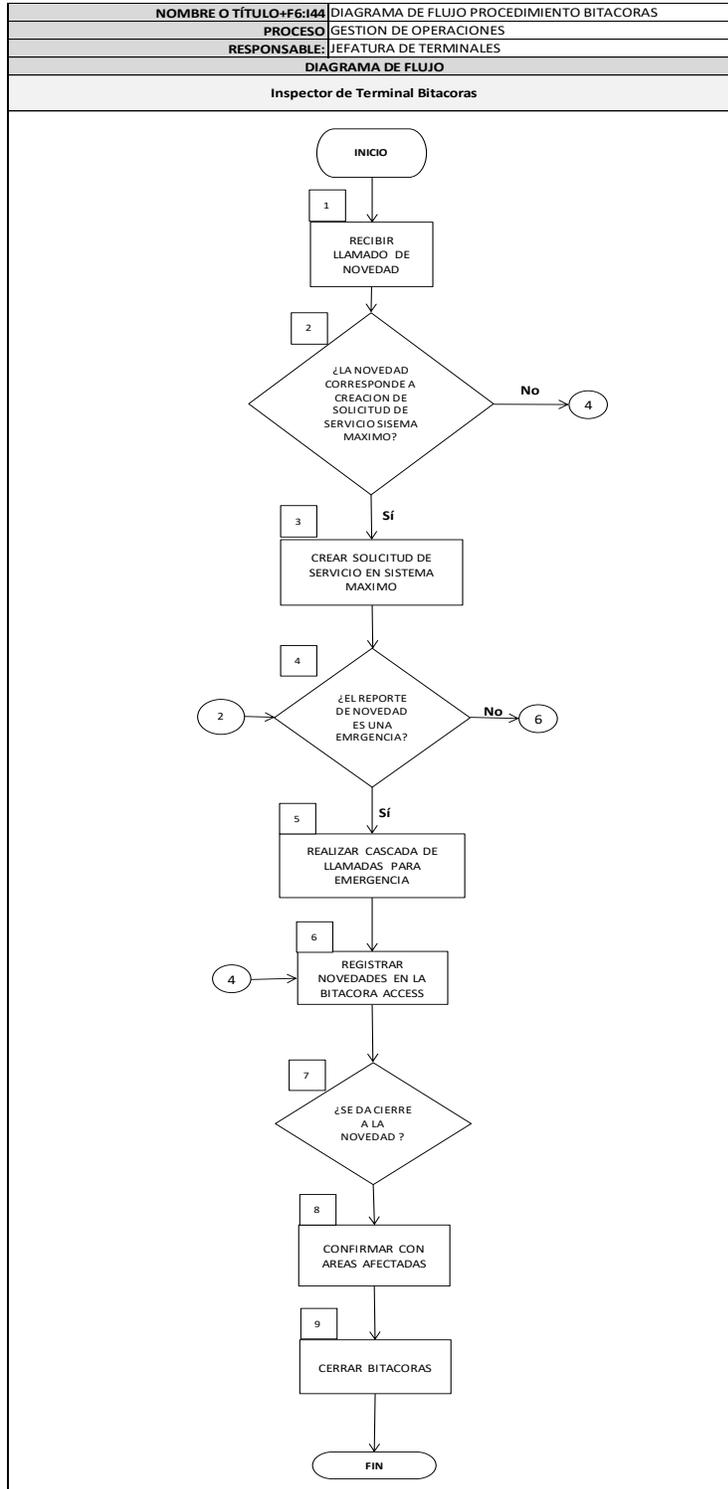
PROCEDIMIENTO BITACORAS

CODIGO: GOP-PR-0049

VERSION:9

Página 32 de 35

10.DIAGRAMAS DE FLUJO



GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO BITACORAS		
CODIGO: GOP-PR-0049	VERSION:9	Página 34 de 35

11.DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de emergencias del aeropuerto El Dorado • Plan operativo, OPAIN S.A.

12.DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> • ARFF-PN-001 PLAN DE EMERGENCIA • GOP-PR-0062 PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA CAIDA EVIDS T1 • GOP-PR0066 PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA CAIDA EVIDS T2 • GOP-GU-001 GUIA DE ACTUACION CAIDA HBS (T2) • GOP-PR-0069 PROCEDIMIENTO PLAN CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO ALTO PARLANTE • MTO-IT-0043-INSTRUCTIVO PAR ACTUACION DE RESCATE EN ASCENSORES • BHS-PR-009-PROCEDIMIENTO CONTINGENCIA EN CASO DE FALLO DE LOS CLASIFICADORES • GCI-MT-001 MATRIZ DE COMUNICACIONES.

13.FORMATOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras Access • 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.

14.ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> • Cascada de llamadas

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO BITACORAS		
CODIGO: GOP-PR-0049	VERSION:9	Página 35 de 35

15. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.	Creación del documento	15/Oct/2012
2.	Modificación del procedimiento y diagrama de flujo	30/Ene/2015
3.	Actualización del procedimiento	15/Jun/2015
4.	Actualización y modificación del procedimiento	30/Ene/2017
5.	Actualización en actividades	15/Ene/2018
6.	Se adicionan cambios en las generalidades por manejos de solicitudes de servicio con el área de mantenimiento se agrega documento para realizar cascada de llamadas	02/Feb/2019
7.	Se hace eliminación del formato de bitácoras unificadas por la bitácora Access se realizan cambios en el menú de especialidad de máximo para aseo interaseo y se actualiza el anexo de cascada de llamadas.	28/Ene/2020
8.	Se realiza actualización del anexo Se cambian imágenes del punto 5.3 Se actualiza el llamado por derrames en plataforma y área publica del área concesionada Se cambia Gestión de Riesgos y Sostenibilidad solo por Gestión de Sostenibilidad.	7/Jul/2020
9.	Se agrega especialidad de limpieza Se realiza actualización en cascada de llamadas para Código BH.	6/Nov/2020