

GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	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 del Terminal 2, sin afectar a los usuarios.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

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

Este procedimiento inicia con el reporte de caída/falla del sistema y finaliza con el levantamiento o finalización de la contingencia emitido por el Jefe de Terminales de Pasajeros.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Eclipsx**: Sistema de administración y control de pantallas de información y el sistema de anuncios visuales de las terminales del Aeropuerto Internacional El dorado.
- **AMS (Airport managment solutions)**: programa utilizado para la asignación de recursos del Aeropuerto Internacional El Dorado.
- **BIDS**: (BAGAGGE INFORMATION DYSPLAY SYSTEM). Pantallas de información de bandas de equipajes.
- **FIDS**: (FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM). Pantallas de información de vuelos.
- **Counter de check-in**: Espacio establecido para el registro y chequeo que realizan las aerolíneas a los pasajeros que se disponen a viajar. Mobiliario que incluye de una (1) a dos (2) posiciones de trabajos debidamente equipados para realizar el proceso de Check-

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Marie Pryor	Coordinador Calidad de Operaciones	Febrero 2021
REVISO	Victor Sanchez	Jefe de Terminales	Febrero 2021
APROBÓ	Christian Carrazana	Director de Operaciones	Febrero 2021

in ubicadas en el Hall de Facturación.

- 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.
- Sala de embarque: Lugar destinado exclusivamente para la atención de vuelos de pasajeros saliendo, están clasificadas en salidas nacionales y salidas internacionales
- Terminal de Pasajeros: Terminal de Pasajeros Aeropuerto Internacional El Dorado “T1” y Terminal de Pasajeros Aeropuerto Internacional El Dorado “T2” o “Terminal Puente Aéreo - TPA”.
- Información: Datos que poseen significado. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Punto SAUT1: Punto de información ubicado en el segundo nivel de la terminal de pasajeros Eldorado.
- Punto SAU T2: Punto de información ubicado en el primer nivel al costado de ingreso puerta 3 de la Terminal.
- Pasajero: 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.
- Bandas: Sistema de líneas mecánicas de transporte 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.

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 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 Terminales u otro colaborador de OPAIN S.A., será notificado de inmediato a Duty Officer y al Inspector de Terminales asignado a Bitácoras, con el fin de realizar apertura de la novedad en bitácora y de manera simultánea notificar al Jefe de Terminales y al Director de Operaciones.
- El Jefe de Terminales o el Duty Officer cuando el primero se encuentre ausente, activará el plan de contingencia y utilizará personal: Inspectores de Terminales, 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 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, deberá enviar esta información vía correo electrónico al Jefe de Terminales y al grupo de Inspectores de Terminales.

1. **ÁREA PUBLICA** 1 persona circulando entre puerta 4 y puerta 2

2. **Punto SAU:** 1 Persona de apoyo al que está en asignación.

3. **Llegadas de vuelos:** 1 Persona.

4. **Zona salas:** 1 Persona en salas 1 - 6 recorriendo las zonas de alta afluencia entre los pasillos de área restringida y las salas.

- **Zona selección y HBS:** 1 persona logística 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. (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 ECLIPSEX 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 pública.
 - 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 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 Inspector CCO y con apoyo del Jefe de Terminales 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 las 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.
- El personal de Tecnología cargará una imagen de apoyo en las pantallas, dependiendo del daño de las mismas podrá cargarse información de manera manual o el logo del dorado.
- Se finalizará la contingencia por parte de Duty Officer hasta que el personal de apoyo tecnología ingeniero de Infraestructura aeroportuaria, entreguen el sistema de E.V.I.D.S operativo.
- Una vez se establezca la contingencia, el Duty Officer informará a la Interventoría 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 actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

6.1. INFRAESTRUCTURA

- Terminal 2 (T2).

6.2. EQUIPOS

- Avantel.

- Sistema de Anuncios de sonido T2

6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Software Máximo.
- ECLIPSEX

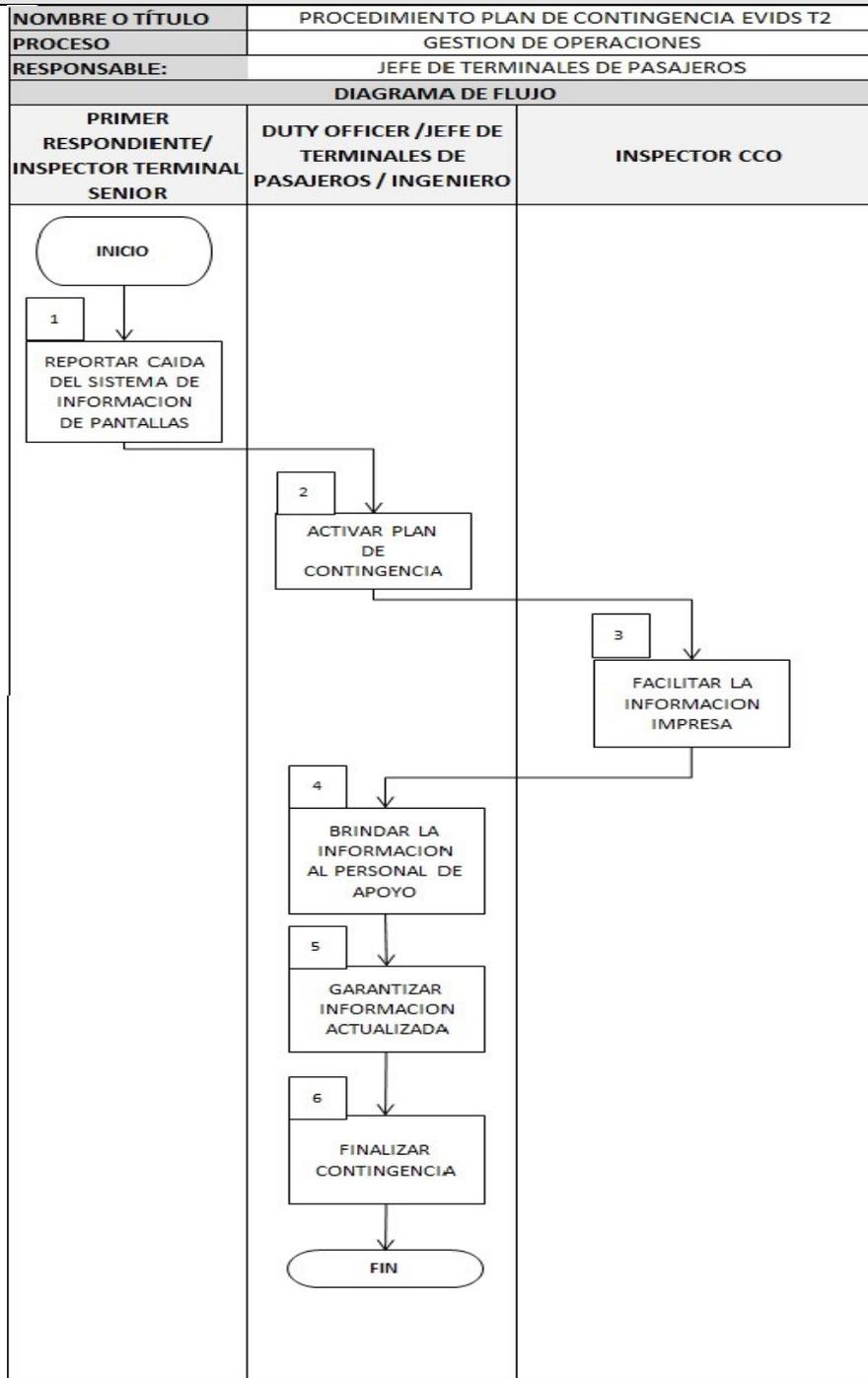
7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<p>1. REPORTAR CAIDA DE SISTEMA DE INFORMACION DE PANTALLAS:</p> <p>El primer respondiente notificará sobre la falla al CCO Bitácoras quien realizará la respectiva notificación al Duty Officer y al Jefe de Terminales, con el área de Tecnología y creará la solicitud de Servicio correspondiente a través del sistema MAXIMO.</p>	PRIMER RESPONDIENTE INSPECTOR DE TERMINAL SENIOR BITÁCORA	BITACORA ACCESS
2.	<p>2. ACTIVAR PLAN DE CONTINGENCIA: Se genera activación del plan de contingencia y se procede a informar y distribuir: Inspectores de Terminales, Personal de Mantenimiento, Supervisor de Seguridad OPAIN, Personal del BHS (Logísticos), asignados a la operación en el T2.</p>	JEFE DE TERMINALES DE PASAJEROS DUTY OFFICER	BITACORA ACCESS
3.	<p>3. FACILITAR LA INFORMACIÓN IMPRESA: El Inspector CCO deberá facilitar de forma impresa al Duty Officer toda la información relacionada a las pantallas BIDS, GIDS, FIDS y posición de parqueo de aeronave según número de vuelo, de manera veraz, oportuna y constante; informando los cambios que se generen en tiempo real a través de Avantel con el Duty Officer.</p>	INSPECTOR DE OPERACIONES CCO	N/A
4.	4. BRINDAR LA INFORMACIÓN AL	DUTY OFFICER	BITACORA

7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	PERSONAL DE APOYO: Se brindará la información impresa en los puntos estipulados al personal que se encuentre de apoyo.		ACCESS
5.	5. GARANTIZAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA: La actualización de la información impresa se debe garantizar en coordinación y apoyo entre el inspector CCO, del Jefe de Terminales o el Dutty Officer quienes se encargarán 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)	JEFE DE TERMINALES DUTTY OFFICER	BITACORA ACCESS
6.	6. FINALIZAR CONTINGENCIA: Se finalizará la contingencia por parte del Jefe de Terminales o Dutty Officer encargado, hasta que el personal de apoyo tecnología o 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 TERMINALES INGENIERO DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	BITACORA ACCESS

8. DIAGRAMAS DE FLUJO



GESTION DE OPERACIONES		
PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2		
CODIGO: GOP-PR-0066	VERSION:4	Página 10 de 10

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • OACI – Anexo 9: “Facilitación”

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.	Creación del documento	15/Dic/2016
2.	Cambios del documento para Plan Operativo. Se actualiza el documento debido a que ya no se tienen operativas las salas 7-10 ni el salón VIP. Se incluye manejo de Bitácora Access.	08/Ene/2020
3.	Se actualiza el numero de salas en operación antes era salas 1 a 3 ahora es salas 1 a 6	28 Mayo 2020
4.	Se incluye aviso a la Interventoria operativa por solicitud de este ente regulatorio	16/02/2021