


<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T1</b>		
<b>CODIGO:</b> GOP-PR-0062	<b>VERSION:</b> 5	

## 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 primer reporte de caída del sistema EVIDS (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN) y el Jefe de terminales (Horario administrativo) o Duty Officer (horario no administrativo) toma la decisión de utilizar otros recursos de personal al área de terminales y finaliza cuando se da por terminada la contingencia desde la Jefatura de Terminales/ Duty Officer en turno.

## 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.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>ELABORO</b>	Shareen Marie Pryor	Coordinadora calidad Operaciones	Febrero 2023
<b>REVISO</b>	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Febrero 2023
<b>APROBÓ</b>	Christian Carrazana	Director de Operaciones	Febrero 2023

- CCO: Centro de Control de Operaciones.
- 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(a) 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(a) 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 (IC): Persona debidamente entrenada para realizar la asignación de recursos operativos (salas, posiciones de estacionamiento de aeronaves, módulos de

registros o check in, carruseles de equipajes. del área concesionada. Quienes de manera adicional actualizan de manera permanente el sistema RMS, el cual alimenta la información en pantallas del sistema EVIDS.

- 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 el que una persona que se evidencia la falla del sistema EVIDS (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN), será notificado de inmediato a Duty Officer y a IT Bitácoras, con el fin de notificar a Jefe de Terminales y a el/la directora(a) de Operaciones, y realizando e la apertura de la novedad en bitácora.
- El/La Jefe de Terminales o el/la 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 o a través de los grupos de chat corporativo al Duty Officer todo el tiempo que dure la contingencia, y reportar los cambios que se vayan presentando.
- Duty Officer se encargará de la impresión y/o distribución de la información y junto con el/la Coordinador(a) 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) fija 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 bandas 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.)

**nota: Las ubicaciones mencionadas anteriormente serán cubiertas de acuerdo con el numero de personas que se encuentren apoyando la contingencia y podrán ser asignadas a lugares específicos acorde con la necesidad de la operación.**

- Duty Officer brindará la información y solicitará a el/la ingeniero(a) 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 de el/la ingeniero(a) 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 ECLIPSEX, se establece que el/la Inspector(a) de CCO debe encargarse de alimentar dicho programa de manera manual.
- Duty Officer se encargará de mantener las impresiones/planillas digitales 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(as) 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(a) 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 actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.

## 6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

### 6.1. INFRAESTRUCTURA

- Terminal 1.
- Puntos de información móviles.
- Puntos de informacion físicos.

### 6.2. EQUIPOS

- Equipo de comunicación corporativo
- Sistema de Voceo PAS.

### 6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Software Maximo
- ECLIPSEX

## 7. DESCRIPCION

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<b>1. REPORTAR CAIDA DE SISTEMA DE INFORMACION DE PANTALLAS</b> El primer respondiente notificará sobre la falla al CCO Bitácoras, quien realizará la respectiva notificación a Duty Officer y al Jefe de Terminales con el área de Tecnología y creará la solicitud de Servicio correspondiente a través del sistema MAXIMO.	Primer respondiente /Inspector (a) de Terminal Senior Bitácoras	<b>Sistema MAXIMO/ Bitácora Access</b>
2.	<b>2. ACTIVAR PLAN DE CONTINGENCIA:</b> 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.	<b>3. FACILITAR LA INFORMACIÓN:</b> 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; así mismo informar los cambios que se vayan generando a través de los equipos de comunicación corporativa al D.O. (Duty Officer)	Inspector (a) CCO	N/A
4.	<b>4. BRINDAR LA INFORMACIÓN A PERSONAL DE APOYO:</b> El Duty Officer o el/la Coordinador(a) de Terminales , brindará la información impresa/digital y además coordinará la ubicación de los puntos de información móviles y el personal de apoyo en los 10 puntos estipulados, según las	Duty Officer/ Coordinador de Terminales	Bitácora ACCESS

## 7. DESCRIPCION

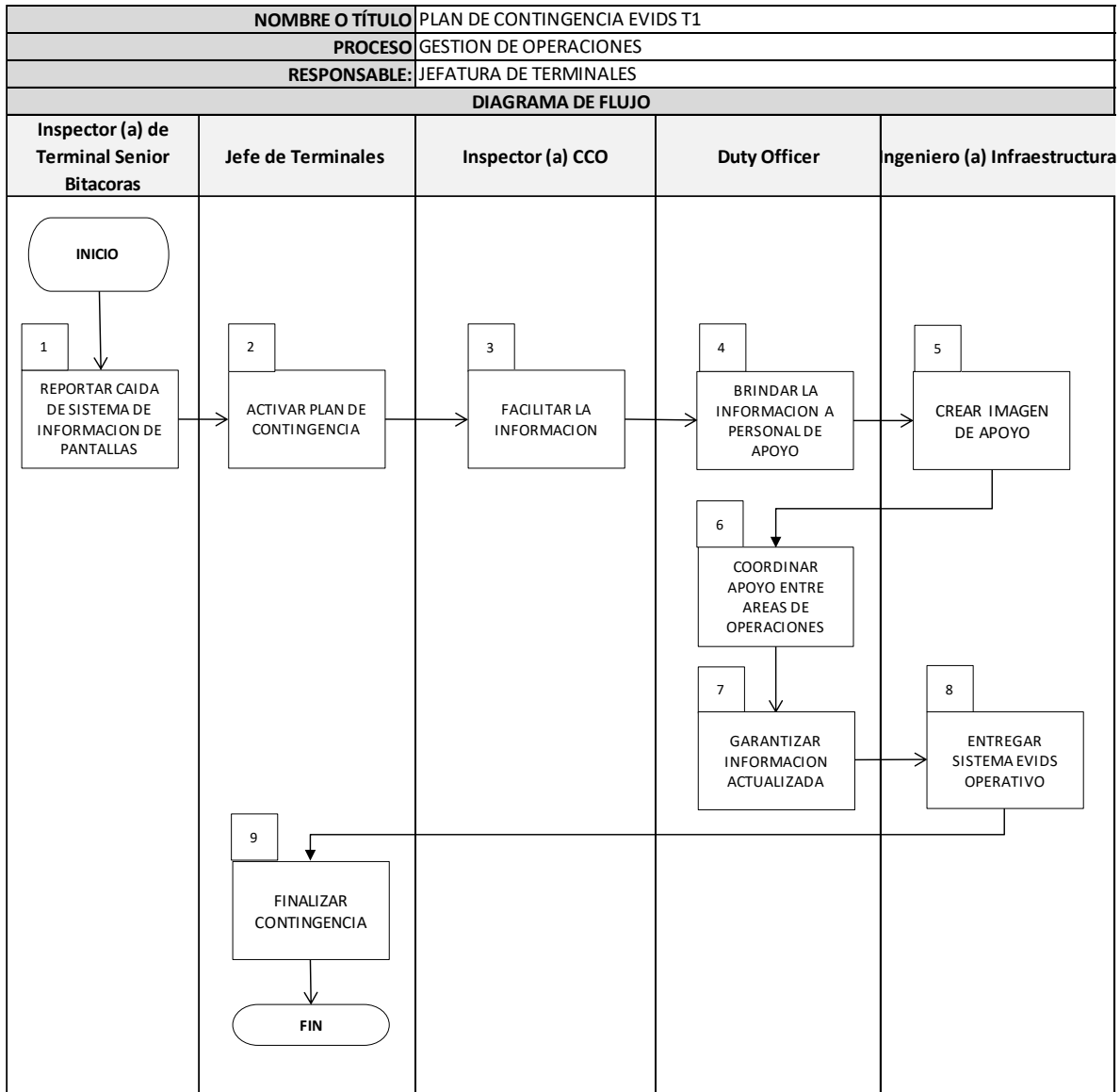
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	disposiciones		
5.	<b>5. CREAR IMAGEN DE APOYO:</b> Elaborar la creación de imagen de apoyo para proyectar en las pantallas de información para minimizar el impacto.	Ingeniero(a) de Infraestructura Aeroportuaria	Bitácora ACCESS
6.	<b>6. COORDINAR APOYO ENTRE ÁREAS DE OPERACIONES:</b> Tanto en bandas nacionales como internacionales, las personas que estén 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.	Duty Officer/ Inspector(a) CCO	N/A
7.	<b>7. GARANTIZAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA:</b> La actualización de la información brindada, se debe garantizar y con apoyo del coordinador de Terminales se distribuirá a todos los puntos anteriormente estipulados. Adicional, se mantendrá voceo constante desde el Sistema de PAS ubicado en el CCO- Bitácoras.	Duty Officer/ Coordinador(a) de Coordinador de Terminales	Bitácora ACCESS
8.	<b>8. ENTREGAR SISTEMA E.V.I.D.S OPERATIVO:</b> El/La ingeniero(a) de infraestructura aeroportuaria entrega operativo el sistema E.V.I.D.S. Una vez esté operativo el área de tecnología	Ingeniero(a) de Infraestructura Aeroportuaria	Informe



## 7. DESCRIPCION


ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	infraestructura realizará él informe respectivo.		
9.	<b>9. FINALIZAR CONTINGENCIA:</b> El Jefe de Terminales y/p Duty Officer, desactivará la contingencia cuando el personal de tecnología le informe que el sistema se encuentra 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.

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T1</b>		
CODIGO: GOP-PR-0062	VERSION: 5	Página 11 de 11

<b>10.DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>

<b>11.FORMATOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

<b>12.ANEXOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>

<b>13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS</b>		
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/Sep./2021
5.0	Se actualiza documento con lenguaje incluyente, se realizan ajustes de redacción.	20/Feb/2023