



Válido para pruebas y en casos de emergencia

## GESTIÓN DE CASOS DE EMERGENCIA CON FACT24 EN EL AEROPUERTO DE COLONIA-BONN

### Cliente



### Sector

Transporte y logística

### Planteamiento del problema

Hace ya muchos años que las alarmas secundarias las manipula manualmente el puesto de control de los bomberos del aeropuerto, mediante un teléfono. Sin embargo, debido a los diferentes volúmenes de potencia del teléfono, se constató que llegaba al límite de sus posibilidades en lo que se refiere a los requisitos de un moderno aeropuerto civil de hoy en día. Las alarmas duraban demasiado y su uso resultaba muy engorroso.

### Solución

Tras un intenso periodo de pruebas, en el año 2000 se decidió utilizar el servicio de alarma **FACT24** en el Aeropuerto de Colonia-Bonn. Así, con sólo pulsar un botón, todos los grupos operativos necesarios tardarían menos tiempo, una vez iniciado un caso de emergencia, en estar informados de una forma profesional y fiable. Esto es tan válido para pequeños incidentes como para emergencias a gran escala. Además, en comparación con la adquisición de un servidor de alarma, la prestación del servicio supone para el aeropuerto un ahorro económico.

### Ventajas

- Manejo sencillo en caso de emergencia
- Alarma paralela a personas
- Cómodo mantenimiento de datos por Internet
- Independencia del teléfono
- Posible implementación en un mínimo plazo de tiempo
- Económico en comparación con el servidor de alarma

El Aeropuerto de Colonia-Bonn, con unos 10 millones de pasajeros en 2006 (que volaron a más de 130 destinos diferentes), es el mayor punto de conexiones de bajo coste del continente europeo. En lo que se refiere a su servicio total de transporte, con aproximadamente 700.000 t de transporte de mercancías por año, el Aeropuerto de Colonia-Bonn es el cuarto más grande de Alemania. En el recinto ejercen su actividad aproximadamente 160 empresas, por lo que el Aeropuerto de Colonia-Bonn es, con cerca de 2000 trabajadores, el mayor de todos. Una multitud de tiendas, establecimientos gastronómicos y aparcamientos de varias plantas forman parte de la zona civil, con una gran cantidad de servicios para los pasajeros y los visitantes. En total, hay aproximadamente 11.500 empleados en todo el recinto.

Los encargados de la seguridad del Aeropuerto de Colonia-Bonn son, sobre todo, los bomberos del aeropuerto, el personal de gestión de crisis y los departamentos técnicos. El objetivo prioritario de todos es un funcionamiento sin dificultades del aeropuerto. Por este motivo, en un plan de emergencia extenso, se mantienen los procesos, competencias y alternativas correspondientes para los todos los incidentes concebibles. Además, aparte de los escenarios, se dispone de un orden determinado de alarma y conexión, así como de distintos planes de emergencia.

### SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

Antes de la introducción de **FACT24**, el puesto de control de aplicación de los bomberos del aeropuerto accionaba manualmente alarmas secundarias mediante un teléfono. Sin embargo, debido a los diferentes volúmenes de potencia del teléfono, se constató que llegaba al límite de sus posibilidades en lo que se refiere a los requisitos de un moderno aeropuerto civil de hoy en día. Las alarmas duraban demasiado y su uso resultaba muy engorroso.

so. Se aprobó la optimización del proceso. El objetivo era que, en el futuro, con sólo pulsar un botón, los grupos operativos necesarios pudieran estar informados de una forma profesional y fiable unos pocos minutos tras el inicio de un caso de emergencia (desde un pequeño incidente hasta una emergencia a gran escala). El servicio de alarma y teleconferencia **FACT24** se comunica mediante una compañía aérea operativa en el aeropuerto.

### SOLUCIÓN ::

Tras un intenso periodo de pruebas, en otoño del año 2000 se decidió utilizar el servicio de alarma **FACT24** el Aeropuerto de Colonia-Bonn. Finalmente, los servidores de alarma probados fueron rechazados como alternativa, puesto que no llegaban a presentar el rendimiento de **FACT24**. Además, la implementación de **FACT24** no requería hardware o software adicional, ni una costosa instalación.

Desde entonces, en el Aeropuerto de Colonia-Bonn, **FACT24** da la alarma, en función del escenario, a los miembros del personal de gestión de crisis o de la dirección, a los bomberos del aeropuerto, al servicio médico, al equipo de asalto (para la asistencia a pasajeros y familiares), a los distintos departamentos técnicos y al departamento de relaciones públicas. Además, también se informa al respecto a personas externas, como distintas compañías aéreas responsables, la policía y fuerzas de salvamento.

### LA REALIZACIÓN ::

En total, en **FACT24** se han guardado aproximadamente 300 personas a las que dar la alarma. El cuerpo de bomberos del aeropuerto tiene la responsabilidad del mantenimiento de datos y la activación de **FACT24**. En caso de emergencia, los gestores



Servicio de alarma de alta disponibilidad

«Como servicio, **FACT24** no sólo nos supone un ahorro económico en comparación con un servidor de alarma. Con esta solución, dispondremos en todo momento de sistemas actualizados. En una emergencia a gran escala, siempre sería posible que nuestro propio hardware o nuestros teléfonos se vieran afectados. Con **FACT24**, contamos con un servicio de alarma con una disponibilidad del 99,98%.»

Michael Herpers, jefe técnico de operaciones de los bomberos del Aeropuerto de Colonia-Bonn

llaman al puesto de mando para solicitar información al jefe de operaciones o, con determinadas señales de alarma, al número de activación de **FACT24**. Tras la identificación mediante un número de usuario y un número secreto, se puede escoger el escenario de alarma correspondiente pulsando un botón (número de alarma). Si no se ha preconfigurado ninguna notificación de alarma, ésta se graba en ese momento. Además, en caso necesario, se llevarían a cabo variaciones temporales en el escenario.

**FACT24** se encarga de todo lo demás: Los sistemas, con hasta 240 líneas RDSI paralelas, llaman a los grupos operativos predeterminados. Éstos escuchan la notificación de alarma y confirman la recepción del mensaje introduciendo su duración del recorrido hasta el Aeropuerto de Colonia-Bonn (en caso de no estar disponibles, marcarían "0"). Gracias a los mensajes de respuesta, **FACT24** crea, en intervalos breves, varios informes de alarma que se envían automáticamente por fax al jefe de operaciones. Así, pocos minutos después podrá disponer de un informe de alarma detallado que le sirva de base de decisión para otra planificación de operaciones. El sistema informa tanto acerca de la accesibilidad como de la disponibilidad de cada persona a la que se le haya dado la alarma.

Normalmente, se guardan hasta cinco números de teléfono para cada persona en **FACT24**. Si alguien no estuviera disponible, se procedería automáticamente a llamar a los suplentes definidos previamente. De forma adicional o alternativa, en caso de emergencia también puede informarse a otros puestos, por telefax o correo electrónico.

Durante los primeros minutos, **FACT24** da la alarma paralelamente a más de cien personas. Además, también es posible

que el personal de gestión de crisis pueda realizar conferencias telefónicas de forma espontánea. La variante **FACT24** premium permite, además, la conexión de una línea rápida que, en caso de emergencia, puede hacer frente, por ejemplo, a llamadas de los familiares de los pasajeros o de las empresas que lleven a cabo su actividad en el aeropuerto. Para la activación de **FACT24** basta con un teléfono y un ordenador con conexión a Internet para asistir a los escenarios de emergencia.

**Pruebas regulares**

Las pruebas de alarma se realizan varias veces al año. El Aeropuerto de Colonia-Bonn realiza, como aeropuerto civil internacional, grandes pruebas que deben respetar las directivas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). En octubre de 2006, gracias a la gran prueba que se realizó en el Aeropuerto de Colonia-Bonn, con aproximadamente 300 grupos operativos y extras, terminó de convencer **FACT24**. Resultó asombrosamente auténtico el simulacro de colisión entre dos aviones de pasajeros con condiciones de baja visibilidad.

En las pruebas y casos de emergencia, **FACT24** ha demostrado ser más rápido, seguro y versátil que la solución anterior. El personal del puesto de control de los bomberos del aeropuerto es instruido regularmente en el manejo del sistema. Los nuevos empleados se tienen que familiarizar con el proceso de alarma.

**Perspectivas**

Michael Herpers, de la dirección de operaciones técnicas de los bomberos del aeropuerto, valora principalmente de **FACT24** su sencillo manejo y su comodidad en el mantenimiento de datos. En breve se procederá a instalar un circuito lógico para el propio sistema de dirección de operaciones.



FOTOS: Aeropuerto Colonia-Bonn

Estamos a su disposición para facilitarle más información:

[www.f24.com](http://www.f24.com)



F24 Servicios de Comunicación S.L.U.  
Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26  
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España  
Teléfono: +34 911 845-925  
Telefax: +34 913 511-858  
Correo electrónico: [oficina@f24.com](mailto:oficina@f24.com)

F24 AG (SA)  
Frauenplatz 5  
80331 Munich | Alemania  
Teléfono: +49 89 23 23 638-0  
Telefax: +49 89 23 23 638-6  
Correo electrónico: [office@f24.com](mailto:office@f24.com)

