



GESTIÓN DE EMERGENCIAS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
TIPO DE PROCESO:	Misional
RESPONSABLE:	Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4
OBJETIVO DEL PROCESO:	Articular y gestionar las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas dispuestas por el Distrito Capital para la atención de seguridad y emergencias, a través de la implementación de procedimientos, protocolos y modelos de operación, la innovación tecnológica y transferencia de conocimiento, con el propósito de dar una respuesta coordinada, eficiente y oportuna a los eventos de seguridad y emergencias que ocurren en Bogotá, D.C; a la vez que genera información centralizada y confiable para la toma de decisiones y aporta conocimiento para la prevención y anticipación de dichos eventos.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la articulación de las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas, dispuestas por el Distrito, continua con el desarrollo de procedimientos, protocolos y modelos de operación, la gestión de incidentes de seguridad y emergencias, la gestión de los sistemas de video-vigilancia y comunicaciones, el fortalecimiento de las redes de participación cívica, la transferencia de conocimiento y aporte de valor mediante el uso de la tecnología, finaliza con la generación de información centralizada y confiable para la toma de decisiones y contribución de conocimiento para la prevención y anticipación de eventos e incidentes de seguridad y emergencias y la definición e implementación de acciones preventivas o de mejora para el proceso.
ÁMBITO DE APLICACIÓN:	Proceso de Gestión de Emergencias

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO
Con el fin de cumplir con las regulaciones adoptadas por el C4, y mantener una comunicación eficaz con las entidades que integran el C4 se han definido los siguientes lineamientos: 1. Las entidades que hagan o deseen hacer parte del C4, deberán cumplir con los lineamientos operativos, técnicos, administrativos y legales definidos por el decreto 510 del 27 de agosto del 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

C-GE-01

V.5

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

2. Las entidades que hagan parte del C4 deberán cumplir con lo establecido en la Política de Seguridad de la Información (PO-GT-01) y Manual de Seguridad y Privacidad de la Información (MA-GT-01) de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.
3. Aplicar los controles necesarios que permitan la protección y el seguimiento al cumplimiento de los requerimientos de un servicio ya prestado por el proceso utilizado los canales dispuestos por la entidad.
4. Apoyar con el seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos y servicios asociados a este proceso y se debe hacer de acuerdo con los criterios de aceptación establecidos en la caracterización de los productos o servicios.
5. Las comunicaciones oficiales asociadas al presente proceso deben efectuarse a través del aplicativo de gestión documental vigente y adoptada por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el sistema de Gestión Documental de la entidad.
6. Para los productos y/o servicios generados en este proceso, deberán aportar a los logros de los objetivos y metas formulados para el proceso GESTION DE EMERGENCIAS, y que se encuentran formulados en los planes vigentes.
7. Propender por el apoyo y cooperación interinstitucional para el cumplimiento de las diferentes funciones del C4 en el marco de la ley.
8. Realizar el seguimiento periódico al C4, a través de los grupos de apoyo (administrativo, tecnológico, jurídico, tecnológico e infraestructura) a la jefatura del C4.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

C-GE-01

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Alcaldía de Bogotá	Decreto 510 de 2019 Oportunidades preventivas o de mejora detectadas para el proceso	P	Definir lineamientos de operación del proceso de gestión de emergencias.	Lineamientos de operación	Gestión de emergencias	
Gestión de emergencias	Comunidad usuaria de los servicios del C4	Lineamientos de operación Solicitudes de atención de incidentes y reportes de eventos de seguridad y emergencias	H	Operar en la Sala Unificada de Recepción – SUR	Notificación de los eventos de seguridad y emergencias a las entidades integradoras del C4 para destinar los recursos y atención de los mismos.		Entidades públicas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

C-GE-01

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión de emergencias		Lineamientos de operación Listado de incidentes en tiempo real en el sistema de despacho asistido por computador CAD	H	Realizar el seguimiento de incidentes de alto impacto	Informe de incidentes de alto impacto de la ciudad		Entidades públicas o privadas
Gestión de emergencias		Lineamientos de operación Incidentes de alto impacto priorizados de la ciudad	H	Gestionar incidentes de alto impacto	Acta de gestión de incidentes Actualización de base de datos de incidentes	Gestión de emergencias	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

C-GE-01

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión de emergencias	Entidades públicas	Lineamientos de operación Notificaciones de anomalías en la funcionalidad de la plataforma física o tecnológica del C4	H	Tramitar las novedades para la Continuidad del Servicio	Novedades tramitadas y notificación de normalización de la operación	Gestión de emergencias	Entidades públicas



GESTIÓN DE EMERGENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión de emergencias		Muestra de los incidentes y eventos de seguridad y emergencias Parámetros establecidos en el árbol de decisiones.	H	Monitorear la Operación en la Sala Unificada de Recepción	Informe con los soportes y recomendaciones del monitoreo de la operación revisada. Check de cumplimiento de los parámetros establecidos en el árbol de decisiones.	Gestión de emergencias	
		Requerimientos o solicitudes de información con cadena de custodia	H	Entregar la información que hace parte de una cadena de custodia o elemento material probatorio.	Entrega de la respuesta y material probatorio de la solicitud de cadena de custodia con sus correspondientes anexos		



GESTIÓN DE EMERGENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión de emergencias		Indicadores de gestión Riesgos del proceso	V	Medir y analizar los resultados del proceso	Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	Gestión de emergencias Fortalecimiento institucional	
Gestión de emergencias Fortalecimiento institucional		Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	A	Definir e implementar acciones preventivas o de mejora	Oportunidades preventivas o de mejora detectadas para el proceso	Gestión de emergencias Fortalecimiento institucional	

* De acuerdo al ciclo de gestión identifique la actividad a qué fase está asociada: **Planear**, **Hacer**, **Verificar** y **Actuar**.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO		
DOCUMENTOS ASOCIADOS*	Ver listado de documentos oficializados para el proceso	INDICADORES* Ver indicadores de gestión



GESTIÓN DE EMERGENCIAS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO			
RIESGOS*	Ver riesgos por proceso	ACCIONES DE MEJORAMIENTO*	Ver plan de mejoramiento
NORMATIVA ASOCIADA*	Ver la normatividad asociada al proceso	TRÁMITES – SERVICIOS:	N.A
ACTIVOS DE INFORMACIÓN:	Ver matriz de activos de información	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR:	Ver matriz

*Esta información podrá ser consultada en el sistema Portal MIPG <https://portalmipg.scj.gov.co>

RECURSOS						
Humanos:	Planta Global	X	Planta Temporal		Contratados	X
Financieros:	Funcionamiento	X	Inversión	X		
Tecnológicos:	Hardware	X	Software	X		
Infraestructura:	Equipamientos	X	Dotaciones			

Elaboró: Sandra Milena Martínez Martínez – Contratista Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4

Oscar Edwin Bautista Amortegui – Profesional Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4

Revisó: Ada Luz Sandoval Herazo – Jefe del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>