

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
6. GLOSARIO	2
7. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	3
7.1. Asesoría procedimental o recepción de información	3
7.2. Solicitud de rellamada o escucha de grabación.....	4
7.3. Novedad tecnológica.....	4
8. APOYO SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN	5
8.1. Seguimiento a tiempo conectado, activo y novedades del operador de recepción.	5
8.2. Seguimiento a incidentes abiertos.....	5

1. OBJETIVO

Describir de manera detallada y clara, las actividades de apoyo a la operación, a través de un documento que permita parametrizar las diferentes actividades realizadas, con el fin de dar una respuesta ágil al operador de recepción, consolidando información relevante para el control y la mejora de la operación.

2. ALCANCE

Inicia con las actividades de atención que realiza el supervisor de estación a los requerimientos de asesoría procedimental o recepción de información y solicitud de rellamada o escucha de grabación solicitadas por los operadores de recepción, continua con la atención a novedades tecnológicas y finaliza con el apoyo al seguimiento operativo relacionado con el seguimiento al tiempo conectado, activo y novedades del operador de recepción y seguimiento de incidentes abiertos.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es aplicable en el proceso de Gestión de Emergencias del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4 Bogotá.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipq.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Procedimiento Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto PD-GE-2.
Formato Matriz novedades operacionales S.U.R. F-GE-1466

6. GLOSARIO

Computer Aided Dispatch (CAD-por sus siglas en inglés): sistema de despacho asistido por computador. Se refiere al subsistema de la plataforma tecnológica del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias, destinado a la gestión de la información de seguridad o emergencias de la ciudad.

Cierre de incidentes: último paso en la creación de un incidente, en el que se asigna un código de cierre que permite darle fin a la gestión del incidente.

Geolocalización: es el proceso para determinar la posición geográfica de dispositivos tecnológicos, llamantes o herramientas tecnológicas en función de la latitud, longitud y tiempo. Para el Sistema NUSE 123, corresponde a las coordenadas que se reciben de las redes móviles.

Incidente: evento natural o antrópico que altera la cotidianidad de la ciudad y puede generar afectación en las personas, los bienes y la naturaleza. Para la operación del sistema se consideran los incidentes de seguridad y emergencias. También se le denomina incidente al registro creado en el sistema de despacho asistido por computador (CAD por sus siglas en inglés) que contiene los detalles de lo ocurrido, con el fin de que las entidades de atención puedan realizar su labor.

Incidente de alto impacto: evento natural o antrópico que por sus características puede llegar a generar una afectación significativa a la integridad, vida y bienes de los ciudadanos, la infraestructura, el medio ambiente o la gobernabilidad de un territorio, tiende a tener amplia cobertura mediática por su impacto en la sociedad.

Llamadas no procedentes: son todas las llamadas recibidas en la Línea 123, que no son competencia de este, por lo tanto, no amerita la creación de un incidente en el sistema CAD.

Novedad tecnológica: evento de falla que afecta el normal funcionamiento de uno o varios componentes del sistema NUSE 123, que requiere su verificación para determinar si es o no un incidente tecnológico.

NUSE: Número Único de Seguridad y Emergencias.

Rellamada: para la S.U.R. es la acción de devolver una llamada al usuario que se comunicó a la línea 123 para reportar un incidente de seguridad y emergencia, con el fin de complementar o confirmar la información necesaria para el trámite correspondiente.

Sala Unificada de Recepción (S.U.R.): espacio físico dotado con recurso humano, técnico y tecnológico para la recepción, atención y gestión de incidentes de seguridad y emergencia del Distrito Capital.

Tipificación: asignación de un código alfabético o numérico a una emergencia reportada por el ciudadano, acompañado de la circunstancia modificadora o códigos de disposición según sea el caso.

7. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

El supervisor de estación¹ (auxiliar administrativo o contratista) recibe la solicitud del operador de recepción vía telefónica en la extensión, y en las ocasiones que se requiera de manera presencial en la estación de trabajo. De acuerdo al requerimiento procede según el caso:

7.1. Asesoría procedimental o recepción de información

Realiza orientación procedimental o recibe notificaciones del operador de recepción, esta asesoría o recepción se enfoca a:

- Dudas en tipificación.

¹ Supervisor de estación (auxiliar administrativo o contratista)

Dado que el servidor que cumple las funciones puede tener cualquiera de los dos tipos de vinculación indicados en paréntesis, y para evitar repetir continuamente, de aquí en adelante se entiende que el rol del supervisor de estación puede ser ocupado por auxiliar administrativo o contratista.

- Interrogantes del uso de los aplicativos.
- Reporte de llamadas no procedentes de conmutadores comerciales o bancarios.
- Reporte de incidentes que pueden generar un alto impacto para su posterior comunicación al equipo de seguimiento, para que procedan de acuerdo al Procedimiento Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto PD-GE-02.
- Orientación en temas de geolocalización.
- Reporte sobre eventualidades tecnológicas.

El *supervisor de estación*¹ debe dejar consignado en el formato matriz novedades operacionales S.U.R. F-GE-1466, los requerimientos atendidos.

7.2. Solicitud de rellamada o escucha de grabación

Recibe las solicitudes de rellamada o escucha de grabación, teniendo en cuenta la siguiente secuencia:

- a. Cuando el operador de recepción tiene la necesidad de completar la información esencial para el trámite del incidente, eleva la solicitud al *supervisor de estación*¹.
- b. El *supervisor de estación*¹ identifica el motivo de la solicitud y dependiendo de la situación, se procede a realizar la rellamada, esta debe estar sujeta a criterios específicos como: la herramienta tecnológica no permite realizar la rellamada, el número telefónico que el operador de recepción requiere hacer rellamada es diferente al que le ingresó, la llamada es de muy difícil manejo y se requiere dicho apoyo. Durante esta actividad es importante realizarla en conferencia con el operador de recepción, ciudadano y “supervisor” con el propósito que el operador de recepción tome la información directamente del ciudadano y pueda finalizar la gestión.

Para la escucha de llamadas, se verifica con el operador de recepción que la herramienta le permita acceder a la grabación, de lo contrario se entrega la información al operador de recepción para su correspondiente trámite, cuando definitivamente el operador de recepción pone en manifiesto no haber podido tomar la información por falta de entendimiento.

- c. Cuando la rellamada o escucha de grabación no son efectivas, para finalizar la creación del incidente, el *supervisor de estación*¹ solicita al operador de recepción que lo cierre con la anotación de intento de obtener datos, para fin de trámite no exitoso.

El *supervisor de estación*¹ debe dejar consignado en el formato matriz novedades operacionales S.U.R. F-GE-1466, las rellamadas y escucha de grabación que gestionó.

7.3. Novedad tecnológica

Reporta y hace seguimiento a las novedades tecnológicas informadas por el operador de recepción. Así mismo genera el ticket correspondiente de cada caso.

Informa inmediatamente al supervisor de turno para que revisen con el líder tecnológico de la operación la necesidad de entrar en contingencia, cuando la novedad de falla tecnológica afecte la operación.

El *supervisor de estación*¹ debe dejar consignado en el formato matriz novedades operacionales S.U.R. F-GE-1466, las novedades tecnológicas presentadas.

8. APOYO SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

El *supervisor de estación*¹, identifica, recibe y gestiona las novedades administrativas, operativas y tecnológicas realizando las siguientes actividades:

8.1. Seguimiento a tiempo conectado, activo y novedades del operador de recepción

Realiza seguimiento en la planta telefónica al tiempo conectado y a los diferentes estados que el sistema proporciona y verificar su cumplimiento. Cuando identifique novedades relevantes, informa a la jefatura de sala para que se surta el trámite correspondiente.

8.2. Seguimiento a incidentes abiertos

Realiza las siguientes acciones de acuerdo a las características del incidente abierto:

8.2.1. Incidentes abiertos con asociados

- a. Identifica en el CAD los incidentes abiertos con asociados, de los operadores de recepción de la sección para su respectivo cierre.
- b. Notifica el incidente mediante correo electrónico al equipo de monitoreo de la operación, con copia al líder del área de operaciones NUSE 123 y jefe de sala.
- c. Verifica que todos los incidentes notificados como abiertos en turno de operadores de sección en CAD se encuentren cerrados.

8.2.2. Incidentes abiertos sin asociados

- a. Notifica el incidente mediante correo electrónico al equipo de monitoreo de la operación, con copia al líder del área de operaciones NUSE 123, jefe de sala y jefe del C4.

El *supervisor de estación*¹, debe dejar consignado en el formato matriz novedades operacionales S.U.R. F-GE-1466, los incidentes abiertos identificados.

Elaboró: Nelson Jobanny Urrea Alfonso – Técnico Operativo
Damaris González Castellanos – Auxiliar Administrativo
Cristian Manuel Martínez Rodríguez – Auxiliar Administrativo
Rosalinda Moreno Prada – Contratista C4
Jeinsmy Liliana Rubio Ramírez – Contratista C4

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y ACTIVIDADES DE APOYO AL SEGUIMIENTO DE LA OPERACIÓN

G-GE-04
V.1

Revisó: Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitario
Sady Sofía Moreno Munevar – Contratista C4
Sandra Milena Martínez Martínez – Contratista C4

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