

CONTENIDO

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. AMBITO DE APLICACIÓN | 3 |
| 4. NORMATIVIDAD ASOCIADA | 3 |
| 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS | 3 |
| 6. GLOSARIO | 4 |
| 7. DESCRIPCIÓN | 5 |
| 7.1 GENERALIDADES | 5 |
| 7.1.1 Sistema integrado de seguridad y emergencias NUSE 123 | 5 |
| 7.1.2 Saber, saber hacer y saber ser | 5 |
| 7.1.3 Recomendaciones para tener en cuenta en una jornada de formación | 6 |
| 7.2 MÓDULOS DE FORMACIÓN | 7 |
| 7.2.1 Inducción | 7 |
| 7.2.2 Reinducción | 7 |
| 7.2.3 Entrenamiento | 7 |
| 7.2.3.1 Módulo de entrenamiento | 8 |
| 7.2.3.1.1 Entrenamiento para operadores de recepción de la Línea de Emergencias 123 | 8 |
| • Temas que conforman el módulo de entrenamiento para operadores de recepción | 8 |
| • Descripción de actividades..... | 9 |
| • Materiales empleados para impartir los temas abordados en la formación | 12 |
| • Formación Teórico-practica..... | 12 |
| • Plan canguro..... | 13 |
| • Plan Padrino | 13 |
| 7.2.3.1.2 Entrenamiento para el equipo STAFF de la Sala Unificada de Recepción de la Línea de Emergencias 123 | 14 |
| • Descripción de actividades..... | 14 |
| • Materiales empleados para impartir los temas abordados en la formación | 17 |
| 7.2.3.1.2.1 Analistas de monitoreo | 18 |
| 7.2.3.1.2.2 Operador de seguimiento | 19 |

| | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.2.3.1.2.3 | Supervisor de estación | 20 |
| 7.2.3.1.2.4 | Supervisor de turno | 21 |
| 7.2.3.1.3 | Entrenamiento para operadores de despacho de las entidades adscritas al sistema NUSE | 22 |
| • | Descripción de actividades..... | 22 |
| • | Materiales empleados para impartir los temas abordados en la formación | 24 |
| 7.2.3.1.3.1 | Roles Secretaria Distrital de Salud CRUE..... | 25 |
| 7.2.3.1.3.2 | Roles IDIGER..... | 28 |
| 7.2.3.1.3.3 | Roles Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG | 28 |
| 7.2.3.1.3.4 | Roles Movilidad..... | 29 |
| 7.2.3.1.3.5 | Roles Bomberos UAECOBB..... | 29 |
| 7.2.3.1.3.6 | Roles Secretaria de la mujer SDMUJER | 30 |
| 7.2.3.2 | Evaluación | 31 |
| 7.2.3.3 | Valoración..... | 32 |
| 7.2.3.4 | Procedimiento a seguir si no se alcanza el porcentaje mínimo para aprobar el módulo de entrenamiento..... | 33 |
| 7.2.4 | Reentrenamiento | 33 |
| 7.2.4.1 | Programación del reentrenamiento | 33 |
| 7.2.4.2 | Pruebas diagnóstico | 33 |
| 7.2.4.3 | Descripción de las sesiones de reentrenamiento | 34 |
| 7.2.5 | Formación continuada y/o complementaria | 35 |
| 7.2.5.1 | Programación de la formación continuada y/o complementaria..... | 35 |

1. OBJETIVO

Desarrollar actividades de capacitación y formación para el talento humano que integra las distintas Entidades del Sistema C4, enfocadas en el proceso de Gestión de Emergencias, así como en sus procedimientos, directrices, normatividad, manejo de herramientas tecnológicas y demás componentes, para generar conocimientos, desarrollar y fortalecer habilidades y destrezas, incrementar las competencias individuales y la capacidad técnica para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, la mejora en la calidad de la prestación del servicio a la ciudadanía y el desempeño de las funciones del cargo.

2. ALCANCE

Este documento busca establecer los lineamientos, protocolos y los parámetros internos que rigen los procesos de formación del NUSE para gestionar emergencias de las diferentes entidades y roles que integran el sistema C-4. Que permitan una adecuada y eficiente atención para la ciudadanía del distrito capital.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplica en la Gestión de Emergencias del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4 Bogotá.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

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

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Listado de asistencia F-FI-1381

Guía de tipificación G-GE-01

Manual Operativo del C4 MA-GE-1

Recepción de incidentes de seguridad y emergencias PD-GE-1

Guiones para la atención, recepción y tramite de incidentes de la línea 123 G-GE-02

Monitoreo al desempeño operativo en la recepción, gestión y tramite de incidentes y llamadas de seguridad y emergencias PD-GE-5

6. GLOSARIO

Guía de Tipificación: es un documento en el que se ha definido, por consenso con entidades que integran el NUSE 123, los códigos que serán utilizados para la gestión de emergencias. Incluye la descripción de los códigos, las actividades que realizará el nivel de activación del sistema NUSE 123 y la prioridad que cada entidad que integra el C4 asigna al incidente.

ID: número de identificación del usuario dentro de las herramientas tecnológicas. Sin este número no es posible acceder al sistema para realizar la recepción de incidentes y/o despacho de recursos.

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.

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

Llamadas procedentes: son todas las llamadas recibidas en el sistema NUSE 123, para reportar la ocurrencia de un incidente de seguridad o emergencias, que ameritan la creación de incidentes en el sistema CAD.

Transferencia: acción mediante la cual el Operador de Recepción durante una llamada activa de seguridad o emergencia recibida a través de la Línea 123, establece un enlace telefónico entre el usuario llamante y la entidad de despacho correspondiente.

Recepción de llamadas: es la acción de responder todas las llamadas que ingresan a Línea de Emergencias 123 - Bogotá, a partir de la formulación de preguntas establecidas en los guiones oficiales de recepción, para identificar si existe o no la emergencia y así orientar la atención por parte de las entidades que corresponde, teniendo en cuenta siempre las acciones que indique la guía de tipificación.

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.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 GENERALIDADES

7.1.1 Sistema integrado de seguridad y emergencias NUSE 123

El Decreto 510 de 2019 define al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo como el sistema que articula las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas dispuestas por el Distrito Capital con el propósito de dar una respuesta coordinada, eficiente y oportuna a los eventos de seguridad y emergencia 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.

Al respecto, cabe señalar que el Acuerdo 637 de 2016, en su artículo 5 estableció, entre otras, como función básica de la SDSCJ la de “coordinar y operar el Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital, de manera conjunta con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE y la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital”. Por su parte, el Decreto 413 de 2016 que establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, señala en su artículo 13 (párrafo) que la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) es la encargada de coordinar el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE, entendido como el número único para la atención de requerimientos de la ciudadanía o de entidades nacionales o distritales en cuanto a eventos de seguridad, convivencia ciudadana, urgencias, emergencias y desastres de cualquier tipo; la articulación operativa entre entidades que hacen parte del Sistema Integral de Seguridad y Emergencias se realiza en dos fases que se describen a continuación. En la primera, la Línea de Emergencias 123 recibe las llamadas de los bogotanos que reportan los incidentes de emergencias y seguridad, y traslada la información capturada a las entidades que deben atender los casos. En la segunda fase, las entidades reciben la información provista por la Línea de Emergencias -123 y despachan los recursos necesarios para atender las situaciones que son de su conocimiento.

En otras palabras, la operación del Sistema NUSE se hace en dos etapas. La primera que es de recepción la cual está liderada por la Línea de Emergencias – 123 y una segunda de despacho la cual está a cargo de la Policía Metropolitana de Bogotá, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER), la Secretaría de Salud a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), la Secretaría de Movilidad junto con su Centro de Gestión de Tráfico y la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos (UAECOBB).

7.1.2 Saber, saber hacer y saber ser

Con el propósito de desarrollar y fortalecer las competencias de los operadores de recepción y de despacho, y de esta forma garantizar una óptima operación del Sistema Integrado de

Seguridad y Emergencias NUSE 123, el actual modelo de formación del C4 articula de manera concreta tres aspectos: Saber, Saber Hacer y Saber Ser.

Conocimiento-cognitivo (saber-saber)

El primer componente facilita la vinculación del personal con el conocimiento o saber de acuerdo con su rol dentro de la operación, ya sea de recepción o despacho. Esta dimensión representa en términos pedagógicos, un mecanismo de acercamiento a los aspectos teóricos y conceptuales que se adquieren antes, durante y después del desarrollo de las capacitaciones. Sin embargo, esta debe nutrirse y mejorarse de forma constante en el desempeño de sus competencias laborales, ya que la actualización y cambios en la labor, la tecnología y el contexto obliga a la constante renovación en el saber de las personas.

Habilidades (saber-hacer)

El segundo componente, tiene como objetivo fundamental perfeccionar las habilidades, destrezas y aptitudes del personal, guiándolos en las buenas prácticas y mejores métodos de trabajo que faciliten su labor y reflejen calidad en el hacer de cada persona. De esta manera, se garantiza un servicio de alto nivel junto con la posibilidad de alinear conocimientos, habilidades y técnicas para un buen desempeño laboral, así como orientar y reorientar las experiencias previas.

Actitudes (saber-ser)

Por último, el tercer componente contempla el aspecto actitudinal, en el cual se tienen en cuenta capacidades emocionales y comportamentales de las personas, en el desempeño de sus funciones productivas que se deben promover y evidenciar durante su formación. Desde esta perspectiva, ciertas cualidades de personal pueden ser subjetivas, innatas o adquiridas e implican un manejo particular en el ámbito social y laboral para poder convivir, desarrollarse como persona y trabajar en equipo. Conviene subrayar que las personas que entran en contacto con el sistema C4 lo hacen bajo circunstancias adversas en las que solicitan ayuda y/o enfrentan un suceso que afecta su seguridad, integridad, salud o patrimonio, por lo cual el personal debe estar en la capacidad de saber manejar la situación, reconociendo la importancia de su labor y las implicaciones sociales que esta tiene.

7.1.3 Recomendaciones para tener en cuenta en una jornada de formación

- Verificar previamente el funcionamiento de los equipos, herramientas tecnológicas y material de capacitación que se emplearán durante la jornada de capacitación.
- Iniciar la formación en la hora y fecha indicada.
- Atender las solicitudes de cada uno de los participantes siempre y cuando estén relacionadas con la temática abordada en el espacio de formación.
- Propiciar la unificación de conceptos entre el grupo de participantes.

- Tomar nota de algunas recomendaciones o sugerencias que realicen los operadores y personal de despacho que estén relacionadas con los contenidos abordados que aporten a la reestructuración de próximos encuentros formativos.
- Diligenciar listados de asistencia.
- Realizar actividades, cuestionarios y evaluaciones según el proceso formativo realizado.

7.2 MÓDULOS DE FORMACIÓN

El programa de formación para las y los operadores de la Línea de Emergencias 123 responde a una estructura modular. De esta manera, se integran los contenidos abordados, actividades desarrolladas y materiales empleados en cuatro unidades:

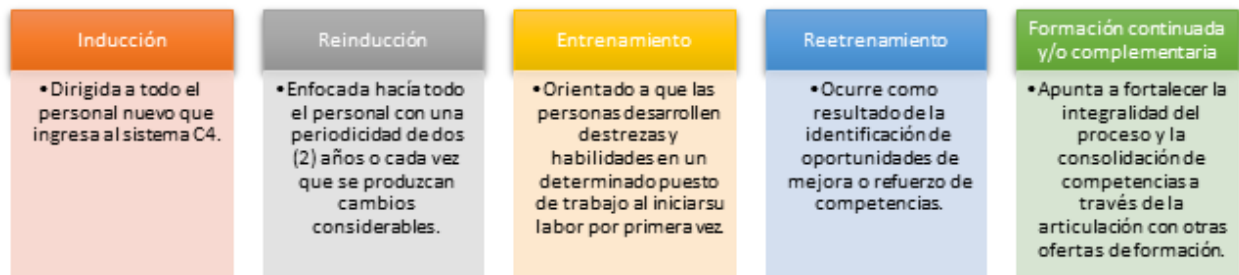


Figura 1. Módulos que componen el programa de formación para los operadores de la Línea de Emergencias 123

7.2.1 Inducción

La inducción es guiada por la Dirección de Gestión Humana para el personal vinculado de planta a través del Programa de Inducción y Reinducción PG-GH-1, así mismo para el personal contratista de la entidad existe el Protocolo de Bienvenida a Contratistas PR-GH-1.

7.2.2 Reinducción

Las jornadas de este módulo se desarrollan a lo largo de todo el año, de esta manera, se pretende institucionalizar la formación continua y permanente. Una vez se definen los temas en los que se debe fortalecer al equipo, se notifica a cada una de las secciones sobre la temática que se abordará y el horario en el que se impartirá la formación sin afectar la operación en la S.U.R.

7.2.3 Entrenamiento

El programa de entrenamiento se divide en:

1. Entrenamiento para operadores de recepción.
2. Entrenamiento para el equipo staff.
3. Entrenamiento para operadores de despacho.

*El operador deberá comprometerse a repasar toda la documentación en horarios diferentes a los establecidos para el refuerzo.

7.2.3.1 Módulo de entrenamiento

7.2.3.1.1 Entrenamiento para operadores de recepción de la Línea de Emergencias 123

El entrenamiento para los operadores de la Línea de Emergencias 123 incluye formación teórico-práctica, plan canguro y plan padrino.

- Temas que conforman el módulo de entrenamiento para operadores de recepción
 - a) Generalidades: Aporta un contexto general y/o específico sobre el funcionamiento del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4 dentro del sistema integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123, las entidades que lo conforman y el marco legal.
 - b) Guiones: Comprende la revisión y apropiación de los textos establecidos que facilitan la comunicación concreta y efectiva entre el operador de recepción de la Línea de Emergencias 123 y el ciudadano que acude a ella. Dentro de estos se encuentran: el guion de saludo, el guion de finalización de llamada y el guion de transferencia, los guiones pregrabados, entre otros.
 - c) Guiones especiales: Aborda el manejo adecuado de los guiones establecidos para recepcionar los diferentes tipos de llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias 123; estos guiones son más específicos y permiten que el operador de recepción oriente la llamada teniendo en cuenta la característica de la emergencia reportada por el usuario.
 - d) Tipificación: Incluye la lectura y comprensión de la Guía de Tipificación que documenta los incidentes de seguridad y emergencias que recibe la Línea de Emergencias 123. La guía permite activar las entidades asociadas, ya que, mediante su aplicación, se clasifican los incidentes recibidos, se captura la información necesaria para prestar una atención adecuada y se priorizan los recursos con los que se atienden los eventos reportados.
 - e) Herramienta telefónica: Explica el procedimiento que se debe realizar durante una llamada y el uso adecuado de esta aplicación.
 - f) Documentación: Guía al operador en la recopilación de la información necesaria que permita tramitar y atender los incidentes que son reportados.
 - g) Herramienta de datos: Se enfoca en orientar al operador en el correcto uso y apropiación de la herramienta durante la recepción de un incidente que sea reportado a través de la Línea de Emergencias 123.
 - h) Códigos de disposición de información y de cierre: Facilita las marcas que se deben asignar a un incidente en el sistema de despacho asistido por computador.

- i) **Árbol de decisiones:** Orienta al operador frente a los procedimientos que se deben seguir con antelación para atender una llamada, indicándole también las faltas que existen en los diferentes ítems calificados por el área de calidad.
- j) **Geolocalización:** Aporta elementos para que los incidentes que son recepcionados por la Línea de Emergencias 123, cuenten con la información necesaria que facilite la ubicación del lugar a donde deben ser despachados los recursos.
- k) **Atención al ciudadano:** Brinda información relacionada con las aptitudes y destrezas que deben fortalecer o adquirir los operadores de recepción para gestionar de manera eficaz las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias 123. Así mismo hace referencia a las normas de cortesía y buen trato que se deben aplicar durante la atención al ciudadano.
- l) **Seguridad de la información:** Informa al operador frente a los objetivos y procedimientos que hacen parte de la política de seguridad de la información vigente. Hace énfasis en el compromiso adquirido por cualquier funcionario adscrito a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia en cuanto al buen uso y manejo de los datos e información a la que tiene acceso dentro del sistema.
- m) **Herramienta de apoyo a la geolocalización:** Se enfoca en orientar al operador en el correcto uso y apropiación de la herramienta durante la recepción de un incidente que sea reportado a través de la Línea de Emergencias 123. Hace énfasis en los escenarios donde el ciudadano desconoce la ubicación, punto de referencia o localidad.
- n) **Habilidades emocionales y comunicativas:** se aborda el tema de las emociones, la comunicación asertiva y la escucha activa.

- Descripción de actividades

Debido a la extensión de los temas, se han desarrollado una serie de presentaciones que fortalecen la explicación de los mismos. Durante la socialización de los temas, se tienen en cuenta las intervenciones de los operadores que están participando de la formación.

El proceso de formación teórico-practico se ha dividido en segmentos como se muestra a continuación:

PRIMER SEGMENTO

| TEMA | DESCRIPCIÓN |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GENERALIDADES | Este segmento inicia con la presentación titulada "Generalidades", la cual orienta al operador de recepción frente al objeto, proyección y funcionamiento de la Línea de Emergencias 123. Durante esta jornada se explica cómo opera la Línea de Emergencias 123, así como las entidades de despacho que la conforman y el manejo de los recursos (humanos y físicos) para la atención de los incidentes que se reciben a diario a través de Línea de Emergencias 123. |

| | |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>SEGURIDAD DE LA INFORMACION</p> | <p>Se enfoca en la exposición del marco legal bajo el cual opera la entidad. Las buenas prácticas que deben realizar con el usuario y credenciales que se otorgan para el acceso a las herramientas de datos y voz, así como el manejo de la información que se recepciona en las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencia 123. Así mismo se socializa sobre los diferentes tipos de faltas y sanciones que puede incurrir un funcionario por el mal uso de los datos que se maneja en el C4</p> |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

SEGUNDO SEGMENTO

| | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</p> | <p>En este espacio, se mencionan situaciones o escenarios hipotéticos donde los ciudadanos se comunican alterados a la línea de emergencias 123. A partir de esto, se reflexiona sobre la importancia del autocontrol, la escucha activa y la empatía que se debe generar al atender llamadas con estas características. Además, se hace una presentación que incluye recomendaciones a considerar durante la recepción de una llamada y la atención que se debe ofrecer a las personas que se comunican con la línea de emergencias 123.</p> |
| <p>GUIONES</p> | <p>Se aborda el tema con la presentación, la cual suministra a los operadores toda la información relacionada con los guiones establecidos vigentes para recepcionar las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias 123.</p> |

TERCER SEGMENTO

| | |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>GEOLOCALIZACIÓN</p> | <p>Este segmento inicia con la presentación que instruye a los operadores sobre estrategias sencillas de ubicación que pueden aplicar para orientarse en la ciudad de Bogotá, así como los puntos cardinales y el número de calles y carreras definidas dentro de la ciudad.</p> <p>Se presentan cada una de las veinte localidades de Bogotá enfatizando en su nombre, límites, UPZ, barrios y lugares de interés como hospitales, clínicas, centros comerciales y otros puntos de referencia propios de cada localidad (museos, bibliotecas, etc.)</p> |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

CUARTO SEGMENTO

| | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>TIPIFICACIÓN</p> | <p>Se socializan los códigos de tipificación vigentes, que permiten clasificar el tipo de incidente reportado por el ciudadano que se comunica con la Línea de Emergencias 123. Así mismo, se detalla el concepto de circunstancia modificadora, los códigos de disposición y transferencia de voz para asignar prioridades y copiar a las diferentes entidades.</p> |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

QUINTO SEGMENTO

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>HERRAMIENTA DE DATOS</p> | <p>Este segmento comienza con la presentación de la herramienta tecnológica que permite registrar, tramitar y guardar la información de las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias – 123 Bogotá tanto en su etapa de recepción.</p> <p>Durante las jornadas se especifica el ingreso a la plataforma, características y funcionalidad de la herramienta para la atención y gestión del incidente. En seguida, el operador se acerca a la plataforma, donde se desglosan los espacios que hacen parte del formulario usado para diligenciar la información pertinente al caso.</p> |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

SEXTO SEGMENTO

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>HERRAMIENTA DE TELEFONÍA</p> | <p>Se inicia este segmento, explicando a los participantes cómo deben operar la herramienta tecnológica de voz, que permite la recepción y transferencia de las llamadas de la Línea de Emergencias – 123 Bogotá a las entidades de despacho.</p> |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

SEPTIMO SEGMENTO

| | |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>HERRAMIENTA DE APOYO A LA GEOLOCALIZACION</p> | <p>Se realiza la presentación general de la herramienta, junto con sus usos, especificaciones y restricciones.</p> |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

OCTAVO SEGMENTO

| | |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>PRÁCTICA GENERAL</p> | <p>En esta jornada de trabajo se presentan casos hipotéticos y reales, donde el operador debe aplicar los conocimientos adquiridos siguiendo los lineamientos establecidos durante la formación, así como manejo de las herramientas tecnológicas de datos y voz que se requieren para el rol de operador de recepción de la Línea 123.</p> |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

NOVENO SEGMENTO

| | |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>HABILIDADES EMOCIONALES Y COMUNICATIVAS</p> | <p>Atender llamadas de emergencia, implica una serie de retos, que están relacionados con las habilidades emocionales y comunicativas del operador de recepción NUSE 123, por lo cual, es necesario contar con conocimientos y estrategias que permitan responder de manera oportuna y eficiente la gestión operativa. Es por esto, que desde el área psicosocial se establece un espacio</p> |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>de inducción que promueva temas que facilitan la gestión emocional del operador:</p> <p>1. Habilidades emocionales: - Mis emociones (reconozco, exploro y gestiono) en la atención de la llamada - Las emociones del ciudadano (identifico y comunico) en la llamada</p> <p>2. Habilidades comunicativas: - Habilidades comunicativas desde la escucha - Habilidades comunicativas desde el lenguaje</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

DECIMO SEGMENTO

| | |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EVALUACIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS | Se informa a los participantes que deberán desarrollar una evaluación teórica y una evaluación práctica, la nota ponderada de las dos (2) evaluaciones les permitirá la aprobación del curso, siempre y cuando alcancen una nota mínima de 8.0/10. |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Materiales empleados para impartir los temas abordados en la formación

| SEGMENTO | TEMA | MATERIALES |
|----------|--------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Generalidades sistema C4 y contextualización SUR | Presentación |
| | Seguridad de la información | Presentación |
| 2 | Atención a la ciudadanía | Presentación |
| | Guiones | Presentación y documento de apoyo |
| 3 | Geolocalización | Presentación y documento de apoyo |
| 4 | Tipificación | Presentación y documentos de apoyo |
| 5 | Herramienta de datos | Presentaciones |
| 6 | Herramienta de voz | Presentación |
| 7 | Herramienta de apoyo a la geolocalización | Presentación |
| 8 | Práctica | Documentos de apoyo |
| 9 | Habilidades emocionales y comunicativas | Presentación |
| 10 | Evaluaciones teóricas y prácticas | Formato y aplicativo web |

- Formación Teórico-práctica

Comprende procesos de conceptualización y aplicación de actividades que se enfocan en exaltar la importancia de gestionar de manera correcta y ágil las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias 123. Tiene una duración de 75 horas distribuidas en segmentos de la siguiente manera:

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Generalidades C4 y contextualización SUR | 2 |
| | | Seguridad de la información | 2 |
| 2 | Virtual | Atención a la ciudadanía | 2 |
| | | Guiones | 2 |
| 3 | Virtual | Geolocalización | 10 |
| 4 | Virtual | Tipificación | 8 |
| 5 | Presencial | Herramienta de datos | 20 |
| 6 | Presencial | Herramienta de voz | 9 |
| 7 | Presencial | Herramienta de apoyo a la geolocalización | 5 |
| 8 | Presencial | Práctica | 5 |
| 9 | Presencial | Habilidades emocionales y comunicativas | 5 |
| 10 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 75 |

La distribución de las horas y las temáticas abordadas radica en la posibilidad de realizar ejercicios prácticos que permitan vivenciar llamadas de emergencia similares a los que se atienden a diario a través de la Línea de Emergencias 123.

- Plan canguro

Este momento del entrenamiento se realiza como mínimo por un periodo de tres (3) días en donde el operador podrá ingresar a la Sala Unificada de Recepción. Allí se realizará un ejercicio de escucha permanente con quienes serán sus nuevos compañeros, esto se realizará a través de la conexión a uno de los equipos en los que se tramitan las llamadas y en los cuales podrá escuchar cómo se receptionan y tramitan las llamadas que ingresan a la línea de emergencias.

- Plan Padrino

Pasado el periodo de tiempo establecido para el Plan Canguro y finalizado el proceso de Formación, el operador recibirá su ID; credencial de acceso para las herramientas tecnológicas de datos y voz, y así poder receptionar las llamadas que ingresan a la línea de emergencias 123, teniendo la posibilidad de ser asistido por un operador con experiencia en la recepción y trámite de incidentes durante un periodo de tiempo previamente establecido.

Si se presenta alguna novedad, el supervisor entregará un informe y el operador deberá ser programado nuevamente para un refuerzo en las temáticas en las que se haya identificado se requiere fortalecer.

7.2.3.1.2 Entrenamiento para el equipo STAFF de la Sala Unificada de Recepción de la Línea de Emergencias 123

Para los funcionarios o contratistas que desempeñan alguno de los roles contemplados dentro del equipo STAFF de la SUR: analista de monitoreo, operador de seguimiento, supervisor de estación y supervisor de turno; se implementa un programa especializado de formación que deberá ser tomado una vez se haya aprobado el entrenamiento base como operador de recepción (ver 7.2.3.1.1).

Así mismo, el funcionario o contratista deberá desempeñar durante al menos dos semanas el rol de operador de recepción en la Sala Unificada de Recepción. Lo anterior, teniendo en cuenta las funciones que desempeñará en el cargo correspondiente para la toma de decisiones basadas en la experiencia y las dinámicas propias durante la gestión y atención de los incidentes de seguridad y emergencias recepcionados a través de la Línea 123.

- Descripción de actividades

Debido a la extensión de los temas, se han desarrollado una serie de presentaciones que fortalecen la aplicación de los mismos. Durante la socialización de los temas, se tienen en cuenta las intervenciones del personal del Equipo STAFF que participa de la formación.

El proceso de formación teórico-práctico se ha dividido en segmentos como se muestra a continuación:

PRIMER SEGMENTO

| TEMA | DESCRIPCIÓN |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GENERALIDADES | Este segmento inicia con la presentación titulada "Generalidades", la cual orienta al personal del equipo STAFF frente al objeto, proyección y funcionamiento de la Línea de Emergencias 123. Durante esta jornada se explica cómo opera la Línea de Emergencias 123, así como las entidades de despacho que la conforman y el manejo de los recursos (humanos y físicos) para la atención de los incidentes que se reciben a diario a través de Línea de Emergencias 123. |

| | |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</p> | <p>Se enfoca en la exposición del marco legal bajo el cual opera la entidad. Las buenas prácticas que deben realizar con el usuario y credenciales que se otorgan para el acceso a las herramientas de datos y voz, así como el manejo de la información que se recepciona en las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencia 123. Así mismo se socializa sobre los diferentes tipos de faltas y sanciones que puede incurrir un funcionario o contratista por el mal uso de los datos que se maneja en el C4.</p> |
| <p>DIAGNÓSTICO</p> | <p>Se realiza una prueba diagnóstica al personal aspirante a formar parte del Equipo STAFF teniendo en cuenta que el primer rol que deberán desempeñar dentro de la operación de la Línea de Emergencias, será el de operador de recepción, se busca conocer la apropiación y el manejo de las diferentes herramientas, considerando que serán en su mayoría las mismas diferenciándose ahora por permisos adicionales y nuevas funcionalidades.</p> |

SEGUNDO SEGMENTO

| | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</p> | <p>En este espacio, se mencionan situaciones o escenarios hipotéticos donde los ciudadanos se comunican alterados a la línea de emergencias 123. A partir de esto, se reflexiona sobre la importancia del autocontrol, la escucha activa y la empatía que se debe generar al atender llamadas con estas características. Además, se hace una presentación que incluye recomendaciones a considerar durante la recepción de una llamada y la atención que se debe ofrecer a las personas que se comunican con la línea de emergencias 123.</p> |
| <p>GUIONES</p> | <p>Se aborda el tema con la presentación, la cual suministra al personal del Equipo STAFF toda la información relacionada con los guiones establecidos vigentes para recepcionar las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias 123.</p> |

TERCER SEGMENTO

| | |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>GEOLOCALIZACIÓN</p> | <p>Este segmento inicia con la presentación que instruye al personal del Equipo STAFF sobre estrategias sencillas de ubicación que pueden aplicar para orientarse en la ciudad de Bogotá, así como los puntos cardinales y el número de calles y carreras definidas dentro de la ciudad.</p> <p>Se presentan cada una de las veinte localidades de Bogotá enfatizando en su nombre, límites, UPZ, barrios y lugares de interés como hospitales, clínicas, centros comerciales y otros puntos de referencia propios de cada localidad (museos, bibliotecas, etc.)</p> |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

CUARTO SEGMENTO

| | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPIFICACIÓN | Se socializan los códigos de tipificación vigentes, que permiten clasificar el tipo de incidente reportado por el ciudadano que se comunica con la Línea de Emergencias 123. Así mismo, se detalla el concepto de circunstancia modificadora, los códigos de disposición y transferencia de voz para asignar prioridades y copiar a las diferentes entidades. |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

QUINTO SEGMENTO

| | |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HERRAMIENTA DE DATOS | <p>Este segmento comienza con la presentación de la herramienta tecnológica que permite registrar, tramitar y guardar la información de las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias – 123 Bogotá tanto en su etapa de recepción.</p> <p>Durante las jornadas se especifica el ingreso a la plataforma, características y funcionalidad de la herramienta para la atención y gestión del incidente. En seguida, el personal del Equipo STAFF interactúa con la plataforma, donde se desglosan los espacios que hacen parte del formulario usado para diligenciar la información pertinente al caso.</p> |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

SEXTO SEGMENTO

| | |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HERRAMIENTA DE TELEFONÍA | Se inicia este segmento, explicando a los participantes cómo deben operar la herramienta tecnológica de voz, que permite la recepción y transferencia de las llamadas de la Línea de Emergencias – 123 Bogotá a las entidades de despacho. Para los integrantes del equipo STAFF se tienen algunos componentes adicionales que contemplan la grabación de voz de las llamadas y se les brinda la información para acceder a dichos recursos. |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

SEPTIMO SEGMENTO

| | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HERRAMIENTA DE APOYO A LA GEOLOCALIZACION | Se realiza la presentación general de la herramienta, junto con sus usos, especificaciones y restricciones. |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

OCTAVO SEGMENTO

| | |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HERRAMIENTAS DE GRABACIÓN DE VOZ | Se realiza la presentación inversiva y de manejo de la(s) herramienta(s) de grabación de voz, para comprender su utilización y sobre todo encontrar aquellas llamadas que requieren ser escuchadas nuevamente. |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

NOVENO SEGMENTO

| | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRÁCTICA GENERAL | En esta jornada de trabajo se presentan casos hipotéticos y reales, donde el personal del Equipo STAFF debe aplicar los conocimientos adquiridos siguiendo los lineamientos establecidos durante la formación, así como manejo de las herramientas tecnológicas de datos y voz que se requieren para cada uno de los roles que desempeñarán dentro de la operación de la Línea 123. |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

DECIMO SEGMENTO

| | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE INCIDENTES | Presentación sobre la herramienta con la que se puede adelantar la evaluación de los diferentes incidentes que se gestionan a través de la línea 123, se identifican los tipos de uso y aplicabilidad de la herramienta de pendiendo de los requerimientos y solicitudes que se realizan al Equipo de Calidad del C4. |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ONCEAVO SEGMENTO

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ESPECIFICIDAD POR ROLES EQUIPO STAFF | Cada uno de los cuatro (4) roles del Equipo STAFF, recibe formación desde la particularidad del rol a desempeñar, se tienen en cuenta las diferentes funciones o actividades que deberá adelantar para garantizar su sinergia e interacción dentro de la operación de la Línea 123. |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

DOCEAVO SEGMENTO

| | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EVALUACIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS | Se informa a los participantes que deberán desarrollar una evaluación teórica y una evaluación práctica, la nota ponderada de las dos (2) evaluaciones les permitirá la aprobación del curso, siempre y cuando alcancen una nota mínima de 8.0/10. |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Materiales empleados para impartir los temas abordados en la formación

| SEGMENTO | TEMA | MATERIALES |
|----------|--------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Generalidades sistema C4 y contextualización SUR | Presentación |
| | Seguridad de la información | Presentación |
| 2 | Atención a la ciudadanía | Presentación |
| | Guiones | Presentación y documento de apoyo |
| 3 | Geolocalización | Presentación y documento de apoyo |
| 4 | Tipificación | Presentación y documentos de apoyo |

| | | |
|----|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 5 | Herramienta de datos | Presentaciones |
| 6 | Herramienta de voz | Presentación |
| 7 | Herramienta de apoyo a la geolocalización | Presentación |
| 8 | Herramientas de grabación de voz | Presentaciones |
| 9 | Práctica General | Documentos de apoyo |
| 10 | Herramienta de evaluación de incidentes | Presentaciones (aplica únicamente para el rol analista de monitoreo) |
| 11 | Formatos y matrices propias de cada rol | Presentaciones, guías y documentos |
| 12 | Evaluaciones teóricas y prácticas | Formato y aplicativo web |

7.2.3.1.2.1 Analistas de monitoreo

Esta capacitación está orientada a explicar a los analistas de monitoreo la importancia de su labor en la toma de decisiones por parte de la administración en cuanto a procedimientos, protocolos y normas, con los cuales se pueden corregir fallas o debilidades que se evidencian durante la evaluación de los incidentes que tramitan los operadores de la sala unificada de recepción y que no permiten la correcta tramitología y trazabilidad de los eventos de seguridad y emergencias.

Durante las jornadas de entrenamiento se explica cómo aplicar el árbol de decisión en la evaluación de los incidentes, el conducto regular que se debe seguir para apoyar al supervisor de turno en el correcto funcionamiento de la sección como grupo de trabajo, las funciones al presentarse una ventana de mantenimiento o una contingencia, el correcto diligenciamiento de requerimientos, conceptos y su tramitología, la utilización de herramientas tecnológicas dentro de su función, además de realizar ejercicios de fortalecimiento en geolocalización y guía de tipificación.

Las jornadas se desarrollan en modalidad presencial durante 7.5 días para completar 50 horas de formación, y también se incluyen actividades enfocadas en el trabajo en equipo, compañerismo y comunicación asertiva.

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|----------|--------------------------------|------------------------------------------|-------|
| 1 | Virtual o presencial (híbrido) | Generalidades | 2 |
| | | Seguridad y Privacidad de la Información | 2 |
| | | Diagnóstico | 2 |
| 2 | Presencial | Atención a la ciudadanía | 2 |

| | | | |
|--------------------|------------|-------------------------------------------|-----------|
| | | Guiones | 2 |
| 3 | Presencial | Geolocalización | 4 |
| 4 | Presencial | Tipificación | 5 |
| 5 | Presencial | Herramienta de datos | 6 |
| 6 | Presencial | Herramienta de voz | 4 |
| 7 | Presencial | Herramienta de apoyo a la geolocalización | 2 |
| 8 | Presencial | Herramientas de grabación de voz | 3 |
| 9 | Presencial | Práctica general | 4 |
| 10 | Presencial | Herramientas de evaluación de incidentes | 4 |
| 11 | Presencial | Especificidad por roles Equipo STAFF | 4 |
| 12 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 4 |
| Total horas | | | 50 |

NOTA: El material de las presentaciones, exámenes realizados y dinámicas se alojan en el repositorio de capacitación – C4.

7.2.3.1.2.2 Operador de seguimiento

Esta capacitación propende por concientizar al funcionario/contratista acerca de la responsabilidad que tiene este cargo para la línea de emergencias en general y para la ciudadanía, pues desde allí se brinda información a las diferentes entidades y dependencias del Distrito que sirve para la generación de políticas públicas que contribuyan a mejorar la seguridad de los y las habitantes de la ciudad de Bogotá.

La formación se enfatiza en el seguimiento a los incidentes que se tramitan en la Sala Unificada de Recepción, realizando la trazabilidad de los incidentes de alto impacto, la comunicación que se debe establecer con las entidades y las funciones que se deben realizar durante una ventana de mantenimiento o una contingencia.

Así mismo, se explica al operador cómo se deben generar los reportes para enviar a las diferentes entidades distritales, el apoyo que debe realizar al área de monitoreo con respecto al diligenciamiento de requerimientos y evaluaciones de calidad de la operación, además de realizar un refuerzo en geolocalización, guía de tipificación y profundizar en el uso de la herramienta tecnológica desde el rol de seguimiento.

Las jornadas se desarrollan en modalidad presencial durante 5 días para 40 horas de formación, donde se incluyen actividades enfocadas en el trabajo en equipo, asertividad, liderazgo y toma de decisiones.

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------------------|-----------|
| 1 | Presencial | Generalidades | 2 |
| | | Seguridad y Privacidad de la Información | 2 |
| | | Diagnóstico | 2 |
| 2 | Presencial | Atención a la ciudadanía | 2 |
| | | Guiones | 2 |
| 3 | Presencial | Geolocalización | 3 |
| 4 | Presencial | Tipificación | 4 |
| 5 | Presencial | Herramienta de datos | 4 |
| 6 | Presencial | Herramienta de voz | 4 |
| 7 | Presencial | Herramienta de apoyo a la geolocalización | 2 |
| 8 | Presencial | Herramientas de grabación de voz | 2 |
| 9 | Presencial | Práctica general | 4 |
| 11 | Presencial | Especificidad por roles Equipo STAFF | 4 |
| 12 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 3 |
| Total horas | | | 40 |

NOTA: El material de las presentaciones, exámenes realizados y dinámicas se alojan en el repositorio de capacitación – C4.

7.2.3.1.2.3 Supervisor de estación

La capacitación está enfocada en explicar cómo se debe realizar el seguimiento al rendimiento de los operadores y al comportamiento de las llamadas que ingresan, la manera correcta de abordar temas operativos y comportamentales, las funciones que se deben realizar durante una ventana de mantenimiento o una contingencia.

Por otro lado, se profundiza en la documentación adecuada del rendimiento del operador o NO READY para generar acciones de mejora, así como notificar a la jefatura de sala y coordinación

cuando se requiera, además de realizar un refuerzo en geolocalización, guía de tipificación y profundizar en el uso de la herramienta tecnológica desde el rol de supervisión de estación.

Las jornadas se desarrollan en modalidad presencial durante 5 días para 40 horas de formación, con actividades enfocadas al trabajo en equipo, manejo de emociones, liderazgo y toma de decisiones.

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------------------|-----------|
| 1 | Presencial | Generalidades | 2 |
| | | Seguridad y Privacidad de la Información | 2 |
| | | Diagnóstico | 2 |
| 2 | Presencial | Atención a la ciudadanía | 2 |
| | | Guiones | 2 |
| 3 | Presencial | Geolocalización | 3 |
| 4 | Presencial | Tipificación | 4 |
| 5 | Presencial | Herramienta de datos | 4 |
| 6 | Presencial | Herramienta de voz | 4 |
| 7 | Presencial | Herramienta de apoyo a la geolocalización | 2 |
| 8 | Presencial | Herramientas de grabación de voz | 2 |
| 9 | Presencial | Práctica general | 4 |
| 11 | Presencial | Especificidad por roles Equipo STAFF | 4 |
| 12 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 3 |
| Total horas | | | 40 |

NOTA: El material de las presentaciones, exámenes realizados y dinámicas se alojan en el repositorio de capacitación – C4.

7.2.3.1.2.4 Supervisor de turno

Debido al rol de liderazgo que desempeñan los supervisores de turno dentro de la Sala Unificada de Recepción, se hace necesario orientar la capacitación de tal manera que se genere un sentido de pertenencia que pueda ser transmitido a todos los integrantes de la sección que cada uno liderará. Esta jornada de formación tiene una estructura similar a la del supervisor de estación, debido a que se abordan habilidades técnicas y habilidades blandas.

Las jornadas se desarrollan en modalidad presencial durante 5 días para 40 horas de formación, donde se incluyen actividades enfocadas en el trabajo en equipo, manejo de emociones, liderazgo, toma de decisiones y algunas otras situaciones en las que se pueden ver supervisores de turno con dinámicas de integración.

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------------------|-----------|
| 1 | Presencial | Generalidades | 2 |
| | | Seguridad y Privacidad de la Información | 2 |
| | | Diagnóstico | 2 |
| 2 | Presencial | Atención a la ciudadanía | 2 |
| | | Guiones | 2 |
| 3 | Presencial | Geolocalización | 3 |
| 4 | Presencial | Tipificación | 4 |
| 5 | Presencial | Herramienta de datos | 4 |
| 6 | Presencial | Herramienta de voz | 4 |
| 7 | Presencial | Herramienta de apoyo a la geolocalización | 2 |
| 8 | Presencial | Herramientas de grabación de voz | 2 |
| 9 | Presencial | Práctica general | 4 |
| 11 | Presencial | Especificidad por roles Equipo STAFF | 4 |
| 12 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 3 |
| Total horas | | | 40 |

7.2.3.1.3 Entrenamiento para operadores de despacho de las entidades adscritas al sistema NUSE

El entrenamiento inicial para los operadores de despacho de cada entidad se enfoca en entregar elementos clave para desarrollar su función y el papel que desempeñan en el sistema NUSE. En este sentido, se abordan temas como la documentación, la guía de tipificación, la geolocalización, la seguridad de la información, así como temas específicos del despacho en cuanto al manejo de herramientas tecnológicas de datos y de voz.

- Descripción de actividades

Es importante mencionar que el entrenamiento de los operadores de la Línea de Emergencias 123 involucra un mayor número de ejercicios prácticos y pruebas de desempeño a lo largo del proceso, pues su función está completamente relacionada con garantizar la buena recepción y gestión de los incidentes. Para el caso de los operadores de despacho de las entidades adscritas al Sistema C4, estos ejercicios se reducen, así como algunas temáticas que no son propias de su función como despachadores de recursos.

Por esta razón, los segmentos de formación para los operadores de despacho se desarrollan de la siguiente manera:

PRIMER SEGMENTO

| TEMA | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GENERALIDADES | Este segmento se realiza una presentación, la cual orienta al operador de despacho frente al objeto, proyección y funcionamiento de la Línea de Emergencias 123. Durante esta jornada se explica cómo opera la Línea 123 así como las entidades de despacho que la conforman y el manejo de los recursos (humanos y físicos) para la atención de los incidentes que se reciben a diario a través de la línea de emergencia. Finaliza con el marco legal bajo el cual se constituye la entidad. |
| SEGURIDAD DE LA INFORMACION | Se enfoca en la exposición del marco legal bajo el cual opera la entidad. Las buenas prácticas que deben realizar con el usuario y credenciales que se otorgan para el acceso a las herramientas de datos y voz, así como el manejo de la información que se recibe en las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencia 123. Así mismo se socializa sobre los diferentes tipos de faltas y sanciones que puede incurrir un funcionario por el mal uso de los datos que se maneja en el C4. |
| ATENCION A LA CIUDADANIA | En este espacio, se mencionan situaciones o escenarios hipotéticos donde los ciudadanos se comunican alterados a la línea de emergencias 123. A partir de esto, se reflexiona sobre la importancia del autocontrol, la escucha activa y la empatía que se debe generar al atender llamadas con estas características. |

SEGUNDO SEGMENTO

| | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPIFICACIÓN | Se realiza una presentación en la que se explica de forma detallada en que consiste cada código correspondiente a cada agencia. Estos son números genéricos definidos que permiten clasificar el tipo de incidente reportado por el ciudadano que se comunica con la línea de emergencia. |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GEOLOCALIZACIÓN | <p>En este segmento se instruye al personal de las agencias sobre estrategias sencillas de ubicación que pueden aplicar para orientarse en la ciudad de Bogotá, así como los puntos cardinales y el número de calles y carreras definidas dentro de la ciudad.</p> <p>Se presentan cada una de las veinte localidades de Bogotá enfatizando en su nombre, límites, UPZ, barrios y lugares de interés como hospitales, clínicas, centros comerciales y otros puntos de referencia propios de cada localidad (museos, bibliotecas, etc).</p> |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

TERCER SEGMENTO

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HERRAMIENTA DE DATOS | <p>Este segmento comienza con la presentación de la herramienta tecnológica que permite registrar, tramitar y guardar la información de las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencias 123 tanto en su etapa de recepción como de despacho.</p> <p>Se explica cómo está diseñada y la funcionalidad de cada campo utilizado en la operación de la herramienta tecnológica. El personal de cada una de las agencias realiza un ejercicio práctico según su rol con el fin de reconocer la herramienta. Al finalizar la jornada, se realizan ejercicios prácticos en los cuales se utilizan la herramienta tecnológica con el acompañamiento del capacitador o formador.</p> |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

CUARTO SEGMENTO

| | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HERRAMIENTA DE VOZ | <p>Se inicia este segmento, explicando a los participantes cómo deben operar la herramienta tecnológica de voz, que permite la recepción y transferencia de las llamadas de la Línea de Emergencias – 123 Bogotá a las entidades de despacho.</p> |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

QUINTO SEGMENTO

| | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EVALUACIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS | <p>Se informa a los participantes que deberán desarrollar una evaluación teórica y una evaluación práctica, la nota ponderada de las dos (2) evaluaciones les permitirá la aprobación del curso, siempre y cuando alcancen una nota mínima de 8.0/10.</p> |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Materiales empleados para impartir los temas abordados en la formación

| SEGMENTO | TEMA | MATERIALES |
|----------|--------------------------------------------------|--------------|
| 1 | Generalidades sistema C4 y contextualización SUR | Presentación |

FORMACIÓN PARA EL SISTEMA NUSE (Operadores de la S.U.R y Operadores de las Entidades de Despacho)

G-GE-05
V.1

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|
| | Seguridad de la información | Presentación |
| | Atención a la ciudadanía | Presentación |
| 2 | Geolocalización | Presentación y documento de apoyo |
| | Tipificación | Presentación y documentos de apoyo |
| 3 | Herramienta de datos | Presentaciones |
| 4 | Herramienta de voz | Presentación |
| 5 | Evaluaciones teóricas y prácticas | Formato y aplicativo web |

7.2.3.1.3.1 Roles Secretaria Distrital de Salud CRUE

En este segmento se presentarán los ejes temáticos para los diferentes roles correspondientes a la Secretaria Distrital de Salud.

TARM

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Contextualización CRUE | 1 |
| | | Generalidades Sistema C4 | 1 |
| | | Seguridad de la información | 1 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación CRUE | 2 |
| | | Geolocalización | 2 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 8 |
| 4 | Presencial | Herramienta de voz | 5 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

Gestor de información

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|----------|-----------|------------------------|-------|
| 1 | Virtual | Contextualización CRUE | 1 |

FORMACIÓN PARA EL SISTEMA NUSE (Operadores de la S.U.R y Operadores de las Entidades de Despacho)

G-GE-05
V.1

| | | | |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| | | Generalidades | 1 |
| | | Seguridad de la información | 1 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación CRUE | 2 |
| | | Geolocalización | 2 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 5 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 2 |
| Total horas | | | 15 |

Enfermero jefe

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Contextualización CRUE | 1 |
| | | Generalidades | 1.5 |
| | | Seguridad de la información | 1.5 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación CRUE | 2 |
| | | Geolocalización | 5 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 8 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

Medico Regulador

| SEGMENTO | MODALIDAD | MÓDULOS | HORAS |
|----------|-----------|-----------------------------|-------|
| 1 | Virtual | Contextualización CRUE | 1 |
| | | Generalidades | 1.5 |
| | | Seguridad de la información | 1.5 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |

FORMACIÓN PARA EL SISTEMA NUSE (Operadores de la S.U.R y Operadores de las Entidades de Despacho)

G-GE-05
V.1

| | | | |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 2 | Virtual | Guía Tipificación CRUE | 2 |
| | | Geolocalización | 5 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 8 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

Psicólogo

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Contextualización CRUE | 1 |
| | | Generalidades | 1.5 |
| | | Seguridad de la información | 1.5 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación CRUE | 2 |
| | | Geolocalización | 5 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 8 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

Despachador

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|----------|------------|-------------------------------|-------|
| 1 | Virtual | Contextualización CRUE | 1 |
| | | Generalidades | 1.5 |
| | | Seguridad de la información | 1.5 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación CRUE | 2 |
| | | Geolocalización | 5 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 8 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |

| | |
|--------------------|-----------|
| Total horas | 25 |
|--------------------|-----------|

7.2.3.1.3.2 Roles IDIGER

En este segmento se presentarán los ejes temáticos para los diferentes roles correspondientes a IDIGER.

Despachador

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Contextualización IDIGER | 1 |
| | | Generalidades | 1.5 |
| | | Seguridad de la información | 1.5 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación IDIGER | 2 |
| | | Geolocalización | 3 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 7 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 3 |
| Total horas | | | 20 |

7.2.3.1.3.3 Roles Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG

En este segmento se presentarán los ejes temáticos para los diferentes roles correspondientes a Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG.

Despachador

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|----------|------------|-----------------------------|-------|
| 1 | Presencial | Contextualización MEBOG | 1 |
| | | Generalidades | 1 |
| | | Seguridad de la información | 1 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |

| | | | |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 2 | Presencial | Guía Tipificación MEBOG | 3 |
| | | Geolocalización | 5 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 8 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

7.2.3.1.3.4 Roles Movilidad

En este segmento se presentarán los ejes temáticos para los diferentes roles (SETRA-CGT) correspondientes a Movilidad.

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Contextualización MOVILIDAD | 1 |
| | | Generalidades | 1 |
| | | Seguridad de la información | 1 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación MOVILIDAD | 2 |
| | | Geolocalización | 5 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 9 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

7.2.3.1.3.5 Roles Bomberos UAECOBB

En este segmento se presentarán los ejes temáticos para los diferentes roles correspondientes a Bomberos UAECOBB.

Despachador

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|----------|-----------|---------------------------|-------|
| 1 | Virtual | Contextualización UAECOBB | 1 |
| | | Generalidades | 1.5 |

FORMACIÓN PARA EL SISTEMA NUSE (Operadores de la S.U.R y Operadores de las Entidades de Despacho)

G-GE-05
V.1

| | | | |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| | | Seguridad de la información | 1.5 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación UAECOBB | 2 |
| | | Geolocalización | 5 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 8 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

7.2.3.1.3.6 Roles Secretaria de la mujer SDMUJER

En este segmento se presentarán los ejes temáticos para los diferentes roles correspondientes a la Secretaria de la mujer.

Enlace operativo

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Contextualización SD MUJER | 1 |
| | | Generalidades | 1 |
| | | Seguridad de la información | 1 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación SD MUJER | 2 |
| | | Geolocalización | 4 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 5 |
| 4 | Presencial | Herramienta de voz | 5 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

Analista

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|----------|-----------|----------------------------|-------|
| 1 | Virtual | Contextualización SD MUJER | 1 |

FORMACIÓN PARA EL SISTEMA NUSE (Operadores de la S.U.R y Operadores de las Entidades de Despacho)

G-GE-05
V.1

| | | | |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| | | Generalidades | 1 |
| | | Seguridad de la información | 1 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación SD MUJER | 2 |
| | | Geolocalización | 4 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 5 |
| 4 | Presencial | Herramienta de voz | 5 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

Articuladora

| SEGMENTO | MODALIDAD | TEMA | HORAS |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Virtual | Contextualización SD MUJER | 1 |
| | | Generalidades | 1 |
| | | Seguridad de la información | 1 |
| | | Atención al ciudadano | 1 |
| 2 | Virtual | Guía Tipificación SD MUJER | 2 |
| | | Geolocalización | 4 |
| 3 | Presencial | Herramienta de datos | 5 |
| 4 | Presencial | Herramienta de voz | 5 |
| 5 | Presencial | Evaluación teórica y práctica | 5 |
| Total horas | | | 25 |

7.2.3.2 Evaluación

La evaluación para el rol de operador de recepción, equipo de staff de la Sala Unificada de Recepción y operadores de despacho se realiza teniendo en cuenta las siguientes tres (3) fases:

Fase teórica, fase práctica y fase evaluativa.

1. Fase teórica

En esta fase se tiene en cuenta la participación durante las formaciones virtuales, así como las pruebas evaluativas al finalizar cada temática.

2. Fase práctica

En esta fase se tiene en cuenta los ejercicios prácticos realizados por los participantes mediante las herramientas tecnológicas.

3. Fase evaluativa

En esta fase final se recopilan los resultados de las fases anteriores y se aplican dos tipos de pruebas:

a. Pruebas teóricas

Al terminar el proceso de formación se realiza una prueba teórica que equivale al 45% de la nota aprobatoria del curso.

Nota aclaratoria: Para el rol de operador de recepción se realiza el módulo psicosocial y se aplica una evaluación de conocimiento, la cual equivale al 10% de la nota general. Es decir que solo para el caso de la evaluación de operadores de recepción el 90% corresponde a la evaluación de los demás módulos, para este último caso sigue aplicando el peso de 45% prueba teórica y 55% práctica.

b. Prueba Práctica

El valor de esta evaluación equivale al 55% del global de la calificación final. Para su aplicación se tiene en cuenta los siguientes materiales:

1. Casos preestablecidos, los cuales brindan transparencia al proceso de evaluación.
2. Formato con los criterios prácticos a evaluar.
3. Matriz con las calificaciones obtenidas en el proceso de formación.

7.2.3.3 Valoración

Culminado el proceso de formación se ingresan los puntajes alcanzados en las diferentes fases del proceso evaluativo en la matriz de calificaciones. El puntaje mínimo para aprobar el proceso de capacitación es de 80 puntos siendo este determinante para la continuidad del proceso.

Es importante entonces, que una vez terminada la revisión de la prueba se informe al personal capacitado sobre la aprobación o no del proceso, pues de éste dependerá la solicitud de su ID al área encargada a través del formato establecido para ello.

7.2.3.4 Procedimiento a seguir si no se alcanza el porcentaje mínimo para aprobar el módulo de entrenamiento

En el caso en el que el operador no alcance el desempeño esperado teniendo en cuenta la matriz de evaluación anteriormente mencionada, se realizarán las siguientes acciones:

| OPERADORES DE RECEPCIÓN Y EQUIPO STAFF | OPERADORES DE DESPACHO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se programan sesiones cortas de dos horas de acuerdo con la disponibilidad de los formadores teniendo en cuenta las temáticas que para el operador presentaron mayor dificultad en el momento de realizar los ejercicios prácticos. Después de tres sesiones cortas de profundización* que no pueden superar cinco días hábiles se realiza de nuevo la prueba final de desempeño y se sistematizan los resultados para conocer el puntaje final. | Se genera un informe a cada una de las entidades con los resultados alcanzados y la lectura de los mismos para que ellas tomen la decisión de enviar nuevamente a los operadores de despacho a las sesiones cortas de profundización. |

7.2.4 Reentrenamiento

Se enfoca en fortalecer las capacidades de las personas que operan en el Sistema NUSE y que se hayan ausentado de la operación por un tiempo superior a 30 días calendario. Este proceso de formación se hace en temas específicos que le ayudarán al operador de recepción a retomar su labor de una manera más direccionada dentro de la Sala Unificada de Recepción.

7.2.4.1 Programación del reentrenamiento

Cuando ocurre un ausentismo por parte del personal de la sala unificada de recepción, superior a 30 días calendario del desarrollo de sus funciones, deberá ser notificado al equipo de capacitación C4 por parte del equipo de operaciones, para programar los espacios correspondientes y poder validar las sesiones a las que haya lugar, iniciando con el plan canguro, seguido de la prueba diagnóstica, la proyección de las sesiones de fortalecimiento y la evaluación final.

7.2.4.2 Pruebas diagnóstico

Se hace un examen temático por cada uno de los temas abordados, su equivalencia en puntos es la siguiente:

| TEMA | PUNTAJE |
|---------------|----------------|
| Documentación | 15 |

FORMACIÓN PARA EL SISTEMA NUSE (Operadores de la S.U.R y Operadores de las Entidades de Despacho)

| | |
|---------------------------|------------|
| Tipificación y casuística | 20 |
| Documentación | 10 |
| Herramienta de voz | 10 |
| Herramienta de datos | 5 |
| Geolocalización | 20 |
| Guiones | 10 |
| Códigos de disposición | 10 |
| TOTAL | 100 |

De acuerdo con esto, se tiene en cuenta la siguiente equivalencia para programar la intensidad de la formación que deberá recibir el operador que reingresa a la sala:

- Si el operador obtiene más de 90 puntos en su resultado, deberá realizar un reentrenamiento de 8 horas, y pasar por 6 horas en Plan Canguro.
- Si el operador obtiene más de 80 pero menos de 90 puntos en su resultado, realizará el entrenamiento de 16 horas, y pasar por 12 horas en Plan Canguro.
- Si el operador obtiene más de 70 pero menos de 80 puntos en su resultado, la repotenciación deberá realizarse en 24 horas, y pasar 18 horas en Plan Canguro
- Si el operador obtiene menos de 70 puntos, el operador deberá realizar un reentrenamiento de 40 horas, y pasar 36 horas en Plan Canguro.

7.2.4.3 Descripción de las sesiones de reentrenamiento

Las sesiones para realizar el reentrenamiento inician con la aplicación de la prueba diagnóstica. Cuando el operador entrega el examen, el capacitador y el funcionario se realiza una retroalimentación del diagnóstico.

De esta manera se identifican los temas en los que se presenta mayor dificultad y se realizan diferentes ejercicios prácticos de análisis para fortalecer las falencias identificadas. Para finalizar, se hace un examen práctico donde se verifica que se encuentra en condiciones de retomar su rol dentro de la operación.

Los materiales empleados para realizar el reentrenamiento a un operador de recepción son los mismos que se utilizan en el proceso de entrenamiento y la profundidad de los temas abordados dependerá de las dudas presentadas por la persona que se reintegra a la Línea de Emergencias 123.

7.2.5 Formación continuada y/o complementaria

Apunta a complementar el proceso y la consolidación de competencias a través de la articulación con otras ofertas de formación que se encuentran dentro del Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

7.2.5.1 Programación de la formación continuada y/o complementaria

Estas jornadas de integración generalmente se programan en ciclos de una hora y se realizan a lo largo del año.

A continuación, se describe la secuencia didáctica de las sesiones:

| ACTIVIDAD | DURACIÓN |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ingreso del personal y verificación de asistencia | 5 minutos |
| PLANTEAMIENTO: Presentación sobre la temática que se desea abordar. | 10 minutos |
| ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: Según la temática abordada se procede a realizar el análisis de la información. | 20 minutos |
| EJECUCIÓN Y DISCUSIÓN: Se pone a consideración y discusión la temática analizada por parte de los participantes. | 20 minutos |
| CONCLUSIONES Y CIERRE: se generan las conclusiones y se da cierre a la sesión. | 5 minutos |

Elaboró: Astrid Jurado Espinosa – Contratista C4
Deisy Fonseca Valencia – Contratista C4
Daniela Quintero – Contratista C4
Carlos Urbina Ortiz – Contratista C4
Nicolás Jiménez Sandoval – Contratista C4
Julián Quintero Rodríguez – Contratista C4

Revisó: Sady Sofia Moreno Munevar – Contratista C4
Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitaria
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>