

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	2
6. GLOSARIO.....	2
7. DESCRIPCIÓN	2
7.1 Alistar información para socialización.....	2
7.2 Desarrollar jornadas de socialización	3
7.3 Segunda revisión de novedades presentadas	4
7.4 Segunda socialización.....	5

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para realizar la socialización de los resultados del monitoreo a los operadores de recepción del NUSE, por medio de la descripción de los lineamientos para realizar el alistamiento de la información, desarrollo de las jornadas de socialización, con el fin de garantizar la coordinación y objetividad durante el desarrollo.

2. ALCANCE

Inicia con el alistamiento de la información, continua con la evaluación de la información y socialización y finaliza con la evaluación de las novedades presenta por el operador.

3. ÁMBITO 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://portalmipg.sci.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Acta de reunión F-FI-1380

6. GLOSARIO

NUSE: Número Único de Seguridad y Emergencias.

SIGEM: Sistema de Gestión de Monitoreo.

S.U.R.: Sala Unificada de Recepción. 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 Alistar información para socialización

El equipo de monitoreo prepara previamente la información para la socialización a los operadores, la cual incluye:

- a. Tablas maestras (Tabla de faltas) de los meses evaluados, así como tabla de promedios por mes por operador.
- b. Consolidación de las faltas generadas en los meses evaluados, y promedios mensuales por operador, por sección.
- c. Tablas y listados para socialización de los operadores.
- d. Actas de reunión F-FI-1380 por cada uno de los operadores y su respectiva impresión.
- e. Memorando emitido por la jefatura del C4 para la notificación de jornadas de socialización de resultados de monitoreo a la S.U.R.
- f. Cargue y consolidación de reportes por cada operador en el SharePoint, donde se encuentra información del mes evaluado, el número de faltas, los tipos de faltas, los promedios mensuales y el promedio general por operador.

Nota: Las carpetas con reportes por operador de los meses a evaluar y el resumen promedio cuentan con la siguiente estructura:

NMUT20XX_SECCIÓN
NDOUT_NOMBRE OPERADOR
NOMBRE OPERADOR_ **MES XX** 2024
NOMBRE OPERADOR _MES XX2024
RESUMEN_NOMBREOPERADOR_MES XX _MES XX

7.2 Desarrollar jornadas de socialización

El equipo de monitoreo realiza la socialización y retroalimentación de los resultados de las evaluaciones a los operadores. Teniendo en cuenta para un buen resultado de la socialización lo siguiente:

1. El responsable del equipo de monitoreo suministra actas de reunión F-FI-1380 y tabla maestra para socialización a los analistas de monitoreo.
2. El servidor público o contratista (Analista de monitoreo) debe tener a disposición los aplicativos para la escucha de llamadas durante la jornada de socialización.
3. El servidor público o contratista (Analista de monitoreo) debe diligenciar durante la socialización en la tabla maestra los siguientes campos:
 - a) FECHA DE SOCIALIZACIÓN: fecha en que se realiza la socialización - día-mes-año

- b) ANALISTA QUE SOCIALIZA: nombre del servidor público o contratista (Analista de monitoreo) que realiza la socialización.
- c) PRESENTA NOVEDAD: si los operadores de la S.U.R solicitan la revisión de las faltas de las evaluaciones socializadas, se debe escoger en la lista desplegable “Si” o de lo contrario escoger “No”.
- d) DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD: se documenta la justificación del operador por la cual se encuentra en desacuerdo con la falta de las evaluaciones socializadas.
- e) ESTADO DE LA SOCIALIZACIÓN: escoger de la lista desplegable SOCIALIZADO O PENDIENTE.
- f) DESCRIPCIÓN DE LA NO SOCIALIZACIÓN (SI APLICA): se debe describir la justificación de la no socialización al operador.
- g) FIRMA DEL ACTA: seleccionar de la lista desplegable SI o No

4. El servidor público o contratista (Analista de monitoreo) solicita a los operadores de la S.U.R la firma del acta de reunión F-FI-1380 con la información entregada en la socialización.

Nota: Si el operador solicitó la revisión a las evaluaciones estas quedan también plasmadas en el acta.

7.3 Segunda revisión de novedades presentadas

1. El responsable del equipo de monitoreo consolida la información de las novedades presentadas en la socialización en la Tabla de novedades y asigna las revisiones de las novedades al un servidor público o contratista (Analista de monitoreo).
2. El servidor público o contratista (Analista de monitoreo) asignado realiza la escucha a cada una de las llamadas asociadas a la falta, y analiza si aplica o no la falta, teniendo en cuenta lo siguiente:

APLICA	DESCRIPCIÓN
SI	Se refiere a que se realiza la revisión de la falta y no tiene cambio la evaluación realizada
NO	Se refiere a que se realiza la revisión de la falta y se acepta la objeción y se debe realizar cambio en la evaluación

Una vez finalizado, el servidor público o contratista (Analista de monitoreo) diligencia en la tabla maestra los siguientes campos:

- a) ANALISTA -SEGUNDA REVISIÓN: nombre del analista que realiza la revisión de la falta.
- b) ¿APLICA LA FALTA?: en este campo se debe seleccionar de la lista desplegable SI o NO se mantiene la falta.
- c) JUSTIFICACIÓN: en este campo documentar el argumento con el que se mantiene o elimina la falta de la evaluación.

3. Si No se mantiene la falta el servidor público o contratista (Analista de monitoreo) realiza el ajuste de la evaluación dentro del Sistema de Gestión de Monitoreo SIGEM, cambiando de estado el id de evaluación de “Finalizado” a “Novedad socialización”.

Ajustada la falta de acuerdo con lo relacionado en la tabla maestra -novedades, vuelve a realizar el cierre de la evaluación, dejando en estado “Finalizada”.

7.4 Segunda socialización

1. El responsable del equipo de monitoreo o el servidor público o contratista (Analista de monitoreo) asignado realiza la descarga de las evaluaciones que tuvieron ajuste y valida el ajuste realizado con anterioridad en la tabla maestra, los reportes se incluirán en la carpeta de SharePoint de cada uno de los operadores, como carpeta nueva teniendo en cuenta la estructura del numeral 7.1 literal f.

2. El responsable del equipo de monitoreo genera las actas de reunión F-FI-1380, con los nuevos datos de las evaluaciones ajustadas y asigna al servidor público o contratista (Analista de monitoreo) para la nueva socialización.

3. El servidor público o contratista (Analista de monitoreo) cita a los operadores de la S.U.R para notificarle el resultado del análisis de la revisión de las novedades, y diligencia en la tabla maestra los siguientes campos:

- a) SEGUNDA SOCIALIZACIÓN: escoger de la lista desplegable Si o No o Pendiente.
- b) FECHA DE SEGUNDA SOCIALIZACIÓN: fecha en que se realiza la segunda socialización - día-mes-año.
- c) QUIEN SOCIALIZA: nombre del servidor público o contratista (Analista de monitoreo) que realiza la segunda socialización.

4. El servidor público o contratista (Analista de monitoreo) solicita al operador de la S.U.R, al que se le acepto la eliminación de la falta, la firma del acta de reunión F-FI-1380 con los valores ajustados.

Elaboró: Margarita Held Gómez – Contratista C4

Revisó: Sady Sofía Moreno Munevar – Contratista C4
Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitario
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>