

OBJETIVO

Determinar y coordinar las acciones a seguir en el ingreso y la salida del personal a la Sala Unificada de Recepción (S.U.R.), por medio de la descripción detallada de las actividades para el cambio de turno y transferencia de mando, que realiza el supervisor de turno con apoyo de los supervisores de estación y analista de seguimiento, a fin de, garantizar un oportuno y adecuado cambio de turno sin afectación a la operación.

GLOSARIO

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

Estado listo: opción del sistema de telefonía que permite estar disponible para la recepción de llamadas de emergencia.

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.

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

NUSE: Número Único de Seguridad y Emergencias.

Staff: grupo de personal de la Operación de la Sala Unificada de Recepción, asignado a una sección que desempeña actividades dentro de los siguientes roles: Supervisores de Turno, Supervisores de Estación, Analistas de Monitoreo y Operadores de Seguimiento.

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 emergencias del Distrito Capital.

RESPONSABLES

Proceso de Gestión de Emergencias del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4.

DESARROLLO

INGRESO A INSTALACIONES DEL C4

REGISTRO DE INGRESO PERSONAL OPERATIVO:

El personal, al momento de su llegada a las instalaciones del C4, deberá presentarse ante el personal de seguridad y efectuar el registro correspondiente en el dispositivo biométrico dispuesto para tal fin.

La Jefatura realizará el control y verificación de dichos registros con el propósito de garantizar el cumplimiento del horario de llegada del personal operativo que desempeña funciones en la SUR.

RECEPCIÓN DE TURNO

Actividad	Turno 1	Turno 2	Turno 3	Turno 4
1. El supervisor de turno entrante recibe las novedades (operativas, tecnológicas y administrativas), reportadas por el supervisor de turno saliente; de manera verbal y referenciadas en el formato de Informe general de turno NUSE 123 F-GE-1483.	5:20:00	11:20:00	17:20:00	21:20:00
2. El supervisor de turno entrante evalúa la necesidad de apoyo requerida para la operación, de acuerdo a lo establecido en el formato Informe general de turno NUSE 123 F-GE-1483.	5:30:00	11:30:00	17:30:00	21:30:00
3. Realimentación 3.1. El supervisor de turno entrante reúne al personal de la sección entrante, según plano. (ver ilustración 1). 3.2. El supervisor de turno entrante informa al personal de su sección, las novedades operativas, tecnológicas y administrativas que se recibieron durante la transferencia de mando y las indicaciones para el turno. El supervisor de estación, analista de seguimiento y monitoreo, podrán acompañar la socialización relacionada con la gestión e incidentes relevantes para el cambio de turno. 3.3. Se realiza chequeo de asistencia del personal que participó en la realimentación. Nota: Recomendar el cierre oportuno de los incidentes durante el turno.	5:30:00	11:30:00	17:30:00	21:30:00
4. Posterior a la realimentación, los supervisores de estación entrantes ingresan a la S.U.R., antes del personal de recepción y se distribuyen de tal forma que no se pierda la visibilidad y se realice el acompañamiento a los operadores de recepción en su respectiva conexión.	5:30:00	11:30:00	17:30:00	21:30:00

DESARROLLO				
<p>5. El personal de recepción entrante se conectará de acuerdo con el número de operadores presentes en el turno y las condiciones operativas vigentes. Con el fin de garantizar el correcto flujo de ingreso y egreso del personal, se establece que la transferencia de sección iniciará puntualmente en el minuto 40 de cada hora correspondiente. La acomodación del personal se definirá asegurando el balance operativo entre las estaciones V1 (Vesta 1) y V2 (Vesta 2), entre las que se encuentran las siguientes opciones:</p>	5:40:00	11:40:00	17:40:00	21:40:00
<p>5.1. Tradicional por filas: Según disposición de la S.U.R., (ubicación en plano, ver ilustración 3)</p>				
<p>Filas 5 y 4: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 20 operadores.</p>	Hora inicio Logueo			
	5:40:00	11:40:00	17:40:00	21:40:00
	Hora máxima Logueo			
	5:41:30	11:41:30	17:41:30	21:41:30
<p>Fila 3: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 8 operadores.</p>	Hora inicio Logueo			
	5:41:30	11:41:30	17:41:30	21:41:30
	Hora máxima Logueo			
	5:42:30	11:42:30	17:42:30	21:42:30
<p>Fila 2: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 10 operadores.</p>	Hora inicio Logueo			
	5:42:30	11:42:30	17:42:30	21:42:30
	Hora máxima Logueo			
	5:43:30	11:43:30	17:43:30	21:43:30
<p>Fila 1: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 14 operadores.</p>	Hora inicio Logueo			
	5:43:30	11:43:30	17:43:30	21:43:30
	Hora máxima Logueo			
	5:45:00	11:45:00	17:45:00	21:45:00
<p>FILA 6: La ocupación de la fila 6, compuesta por 10 estaciones de trabajo, estará sujeta a variaciones según la asignación de personal en condición de discapacidad y el personal con turnos diferenciados. Durante los turnos</p>				

DESARROLLO				
nocturnos, esta fila podrá destinarse a contingencias o a la atención de ventanas de mantenimiento. Su ocupación deberá ser informada oportunamente a la Jefatura del C4 y quien haga sus veces.				
5.2. Por filas – Espejo (Se utiliza para altos niveles de servicio): Según disposición de la S.U.R., (ubicación en plano, ver ilustración 3)				
Filas 5: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 10 operadores.	Hora inicio Logueo			
	5:40:00	11:40:00	17:40:00	21:40:00
	Hora máxima Logueo			
	5:41:00	11:41:00	17:41:00	21:41:00
Filas 4: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 10 operadores.	Hora inicio Logueo			
	5:41:00	11:41:00	17:41:00	21:41:00
	Hora máxima Logueo			
	5:42:00	11:42:00	17:42:00	21:42:00
Fila 3: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 8 operadores.	Hora inicio Logueo			
	5:42:00	11:42:00	17:42:00	21:42:00
	Hora máxima Logueo			
	5:43:00	11:43:00	17:43:00	21:43:00
Fila 2: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 10 operadores.	Hora inicio Logueo			
	5:43:00	11:43:00	17:43:00	21:43:00
	Hora máxima Logueo			
	5:44:00	11:44:00	17:44:00	21:44:00
Fila 1: Ingreso operadores ala 1, 2, 3 y 4, hasta completar 14 operadores.	Hora inicio Logueo			
	5:44:00	11:44:00	17:44:00	21:44:00
	Hora máxima Logueo			

DESARROLLO				
	5:45:00	11:45:00	17:45:00	21:45:00
<p>FILA 6: La ocupación de la fila 6, compuesta por 10 estaciones de trabajo, estará sujeta a variaciones según la asignación de personal en condición de discapacidad y el personal con turnos diferenciados. Durante los turnos nocturnos, esta fila podrá destinarse a contingencias o a la atención de ventanas de mantenimiento. Su ocupación deberá ser informada oportunamente a la Jefatura del C4 y quien haga sus veces.</p>				
<p>Rotación: La rotación del personal en las filas correspondientes se efectuará el primer día de cada mes, con el propósito de asegurar que todos los funcionarios adscritos a la SUR, de acuerdo con la naturaleza de su cargo, cumplan los turnos de ingreso asignados en cada fila. Nota: Tomando en consideración que la nueva herramienta tecnológica para el subsistema de telefonía comprende el uso de dos (2) sistemas independientes interconectados (Vesta 1 y Vesta 2), para mantener el balance entre estos dos sistemas se hace necesario realizar la ubicación de los operadores en el cambio de turno por filas (horizontalmente según plano), ya que, de esta manera se puede mantener el balance entre los dos sistemas; a su vez manteniendo equivalencia entre las alas (verticalmente según plano, ver ilustración 4) en concordancia con los subsistemas interconectados Vesta 1 y Vesta 2.</p>				
<p>6. Los supervisores de estación verifican cuantos funcionarios están logueados en cada sistema al inicio del turno para la recepción de llamadas; si hay una desproporción considerable ubican al personal de manera inmediata en aquel sistema con menos operadores hasta lograr un equilibrio óptimo. Si la diferencia no es amplia, esperan un tiempo razonable dando lugar para que los operadores lleguen a su turno y sistema correspondiente, para así equilibrar la planta telefónica (el supervisor de estación del sistema con mayor cantidad de gente es el que debe informar a los operadores logueados en dicho sistema el cambio de puesto a donde se requiere, dando prelación de dicho cambio al personal de apoyo presente, de no ser</p>				
	5:45	11:45	17:45	21:45

CAMBIO DE TURNO Y TRANSFERENCIA DE MANDO

I-GE-03
V.2

DESARROLLO				
así, garantizar la rotación de todo el personal cuando se requieran dichos movimientos).				
7. El personal de staff entrante procede a ubicarse en su puesto de trabajo.	6:00	12:00	18:00	22:00
8. El supervisor de turno entrante carga en el repositorio el Informe general de turno NUSE 123 F-GE-1483.	6:00	12:00	18:00	22:00
ENTREGA DE TURNO				
Actividad	Turno 1	Turno 2	Turno 3	Turno 4
1. El supervisor de turno saliente entrega novedades (operativas, tecnológicas, administrativas) al supervisor de turno entrante de manera verbal y referenciadas en el Informe general de turno NUSE 123 F-GE-1483.	05:20	11:20	17:20	21:20
2. Uno de los analistas de seguimiento del turno saliente, entrega el puesto de trabajo al analista de seguimiento del turno entrante y participa de la realimentación socializando los incidentes relevantes para el cambio de turno (ver ilustración 2).	05:30	11:30	17:30	21:30
3. Los supervisores de estación salientes realizan seguimiento a cierre de incidentes, validando si aún quedan incidentes abiertos y registrando la novedad en el Informe general de turno NUSE 123 F-GE-1483.	05:30	11:30	17:30	21:30
4. El supervisor de turno saliente realiza seguimiento al estado de activación "listo" del personal, hasta autorización de desconexión por parte de los supervisores de estación saliente (ver ilustración 3).	05:45	11:45	17:45	21:45
5. Los operadores salientes, que no han recibido relevo en su estación de trabajo, por parte de algún operador entrante, deben continuar conectados hasta recibir la instrucción del supervisor de estación (ver ilustración 3).	05:45	11:45	17:45	21:45
6. El personal de recepción de la sección que entrega proceda a la salida de la S.U.R.	05:45	11:45	17:45	21:45



CAMBIO DE TURNO Y TRANSFERENCIA DE MANDO

DESARROLLO

7. El personal de staff saliente entrega puestos de trabajo después de que toda la sección haya salido y procede a la salida de la S.U.R. (ver ilustración 4).

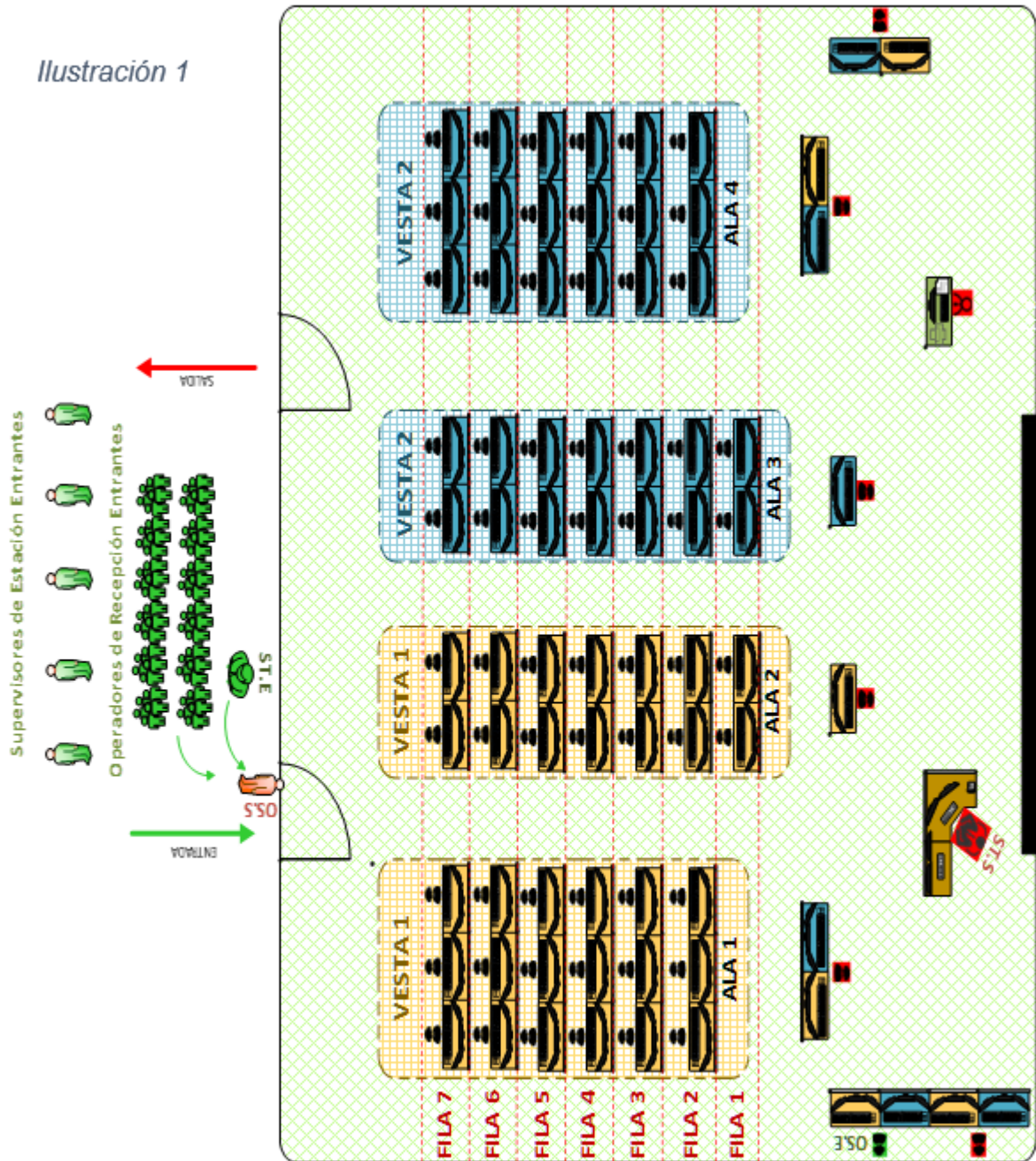
06:00

12:00

18:00

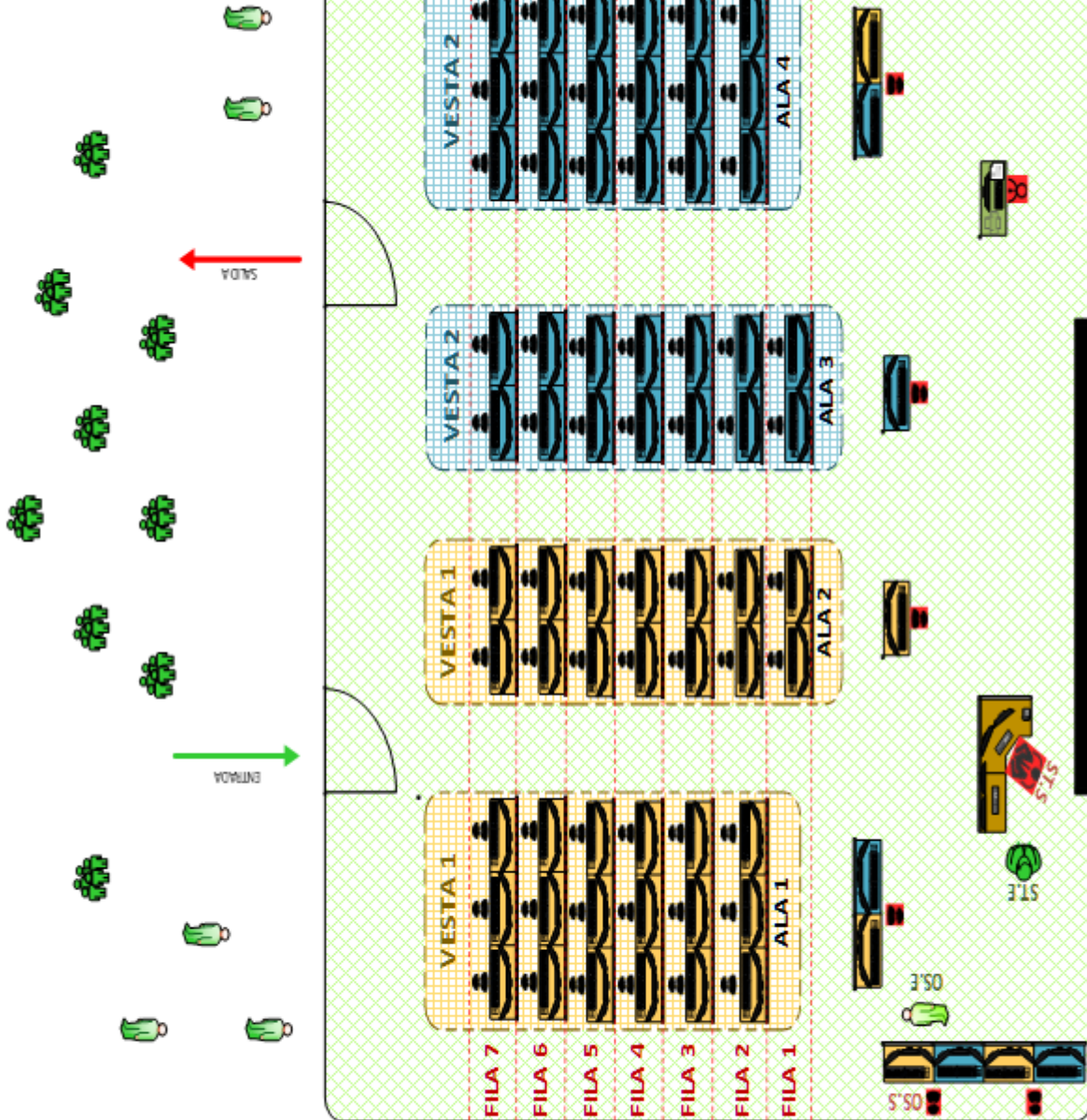
22:00

Ilustración 1



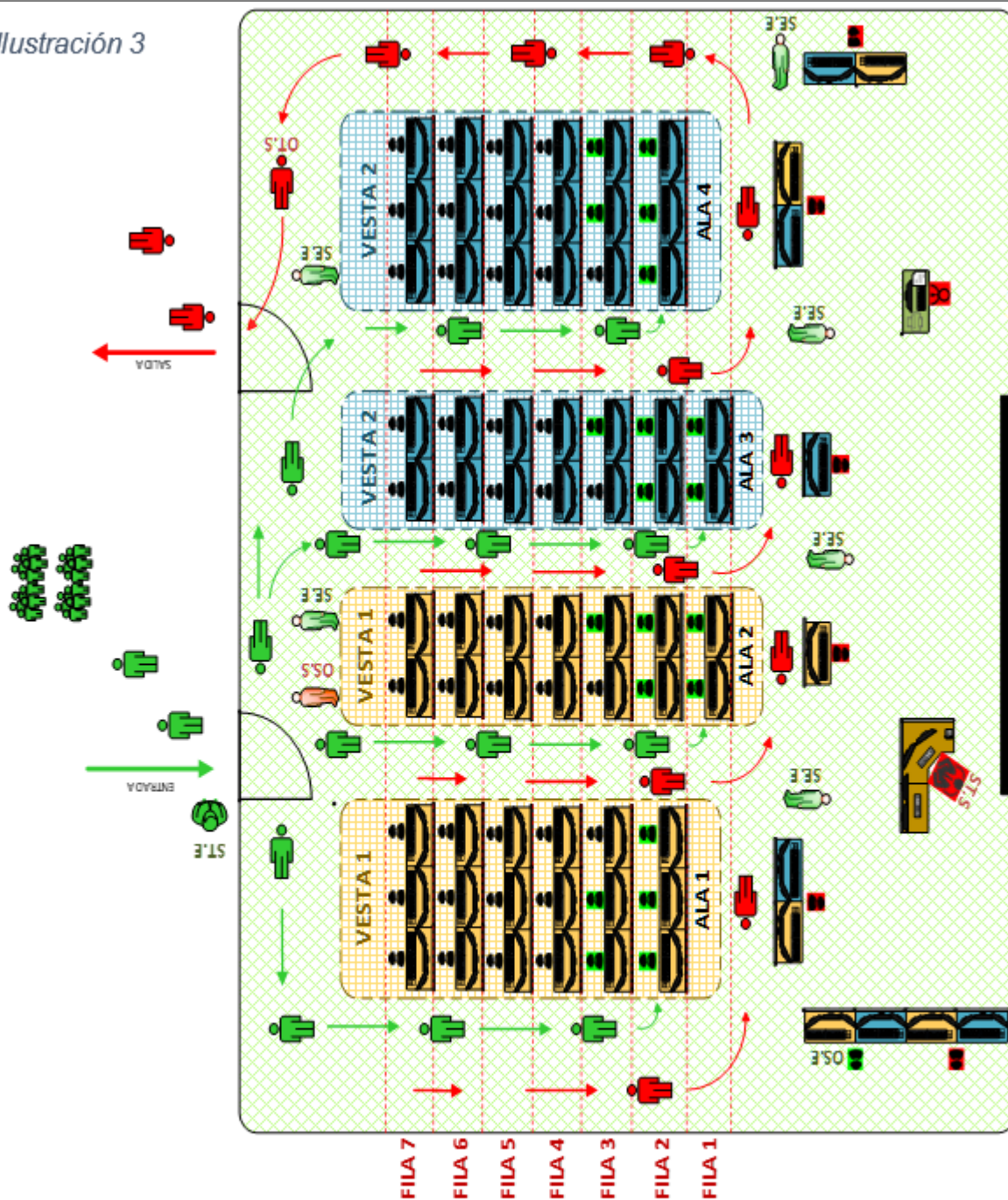
- OS.S: Operador de seguimiento saliente
- OS.E: Operador de seguimiento entrante
- ST.E: Supervisor de turno entrante
- ST.S: Supervisor de turno saliente

Ilustración 2



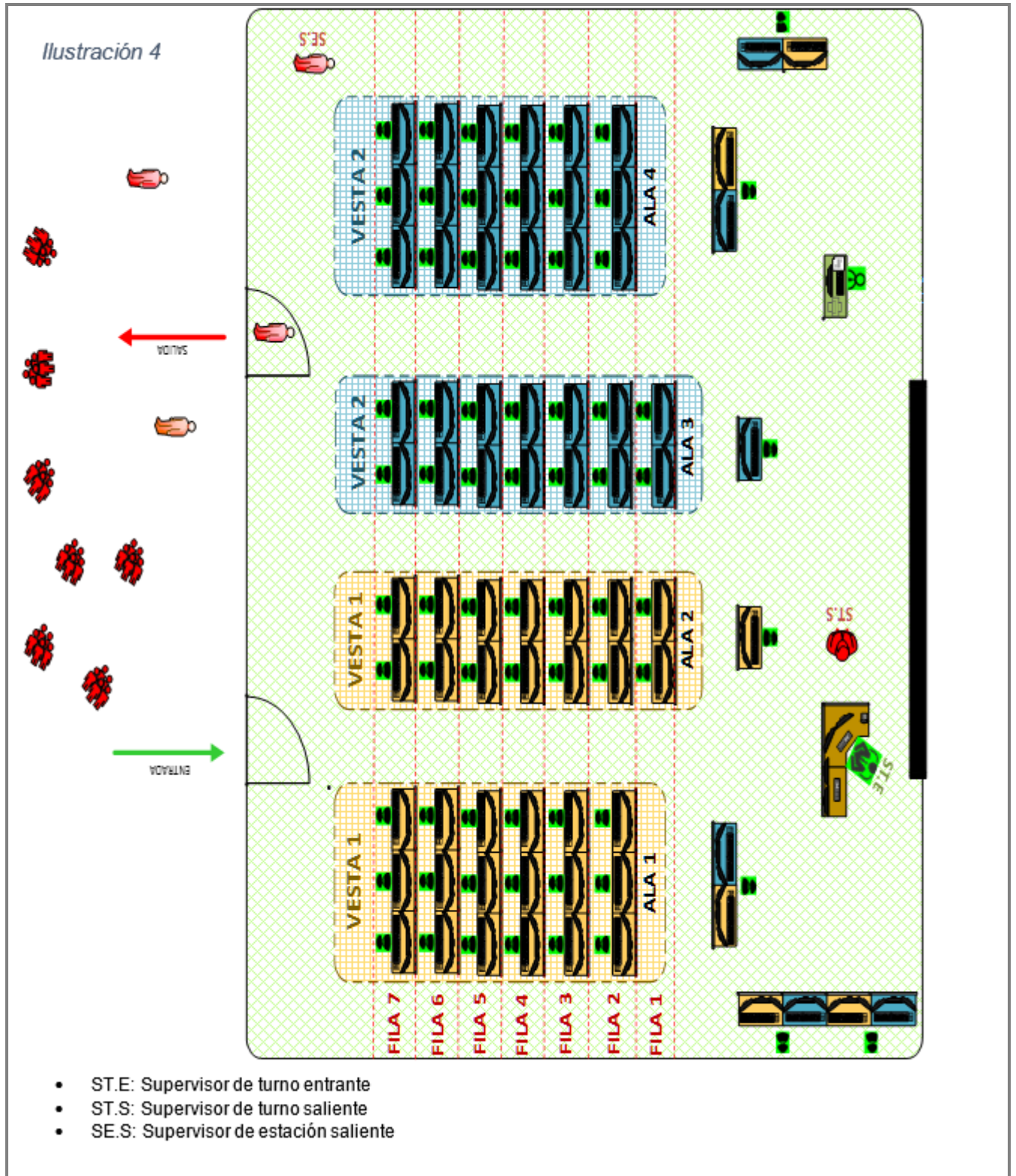
- OS.S: Operador de seguimiento saliente
- OS.E: Operador de seguimiento entrante
- ST.E: Supervisor de turno entrante
- ST.S: Supervisor de turno saliente

Ilustración 3



- OS.S: Operador de seguimiento saliente
- OS.E: Operador de seguimiento entrante
- OT.S: Operador tecnológico saliente
- SE.E: Supervisor de estación entrante
- SE.S: Supervisor de estación saliente
- ST.E: Supervisor de turno entrante
- ST.S: Supervisor de turno saliente

Ilustración 4



- ST.E: Supervisor de turno entrante
- ST.S: Supervisor de turno saliente
- SE.S: Supervisor de estación saliente

DESARROLLO

Elaboró: Nelson Jobanny Urrea Alfonso – Técnico Operativo
Joan Estik Leon Fetecua - Auxiliar Administrativo
Gonzalo Quiroga – Auxiliar Administrativo
Rosalinda Moreno Prada – Contratista C4
Christian Herrera – Contratista C4

Revisó: Sandra Milena Martínez – Contratista C4
Sady Sofía Moreno – Contratista C4

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