

OBJETIVO

Orientar al personal de la Línea de Emergencias 123 de Bogotá, por medio de la descripción de las funcionalidades del aplicativo Despacho Asistido por Computador-CAD para el registro e ingreso de la información de los incidentes de seguridad o emergencias en la herramienta PremierOne en el rol; Operador de Recepción - Auxiliar administrativo o contratista de la Sala Unificada de Recepción - S.U.R.

GLOSARIO

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

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.

Incidentes asociados: son los incidentes registrados en el sistema CAD que corresponden al mismo evento (los hechos reales del incidente). Dos incidentes se asocian manualmente durante la recepción y automáticamente al copiar a las entidades.

Incidentes clonados: son los incidentes registrados en el sistema que se crearon a partir de la información de un incidente existente. En la clonación se puede cambiar la ubicación y la tipificación según se requiera.

Incidentes duplicados: son los incidentes registrados en el sistema CAD que se crearon según distintos reportes de un mismo evento de seguridad y emergencias.

Mensaje emergente: es un mensaje de notificación que aparece de manera repentina sobre el área de trabajo de la herramienta de datos, para alertar al personal operativo, frente alguna situación relevante o instrucciones para tener en cuenta durante la gestión de los incidentes.

NUSE 123: Número Único de Seguridad y Emergencias.

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.

GLOSARIO

Código de disposición: son códigos establecidos para generar una marca a la emergencia que reporta la ciudadanía, lo que permite describir las acciones relevantes a considerar sobre el incidente, y así facilitar la búsqueda de información para entregar datos estadísticos o generar informes; pueden ser de cierre o información.

Código de cierre del incidente: clasificación que se realiza en el sistema CAD cuando se termina la gestión de los incidentes.

Guía de Tipificación: documento donde se encuentra definido, por consenso con las entidades adscritas al C4, los códigos que se utilizarán para gestionar y atender incidentes de seguridad y 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.

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

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

Tipo de incidente: es la clasificación de los eventos de seguridad y emergencias que se realiza de acuerdo con la misionalidad de las entidades que conforman los diferentes sistemas de atención de emergencias del distrito capital

Tipificación: asignación de un código alfabético o numérico a un incidente de seguridad y emergencias reportado por parte de un ciudadano, se puede acompañar de circunstancia modificadora o códigos de disposición según sea el caso.

Rol: Auxiliar administrativo o contratista operador de recepción

Staff: personal operativo de la S.U.R, 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.

RESPONSABLES

Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 Bogotá

DESARROLLO

1. Inicio de sesión en PREMIERONE CAD (Computer Aided Dispatch)


En el escritorio de la estación de trabajo se podrá ubicar el logo de Motorola, identificado como un círculo negro con la letra M blanca. Al dar doble clic sobre ese icono aparecerá la ventana de inicio del programa y posteriormente la de Cliente PremierOne CAD. Donde diligenciará los campos que se encuentran numerados como se muestra a continuación, para iniciar la sesión.



DESARROLLO

1.1. Ingreso de credenciales

Cliente PremierOne CAD ×



*Ambiente: **1**

*Agencia: **2**

*ID de usuario: **3**

*Contraseña: **4** [Cambiar contraseña](#)

*Rol: **5** Iniciar sesión con permisos de todos los roles permitidos

Grupos de cobertura

Grupo cobertura: **6**

Cover

Monitor

Agencias:

Vista previa de cobertura seleccionada

Grupo de cobertura:

Agencia activa:

7

Imagen 1. Ingresos credenciales

1. En el campo “**Ambiente**” seleccionar “**Producción**”
2. En el campo “**Agencia**” seleccionar “**SUR**”
3. En el campo “**ID de usuario**” digite su “**ID de usuario**”
4. En el campo “**Contraseña**” digite su “**contraseña**”
5. En el campo “**Rol**” seleccionar “**Recepcionista**”
6. En el campo “**Grupo de cobertura**” seleccionar “**Recepción**”
7. Dar clic en el botón “**Ingresar**”

DESARROLLO

1. 2. Fallas en ingreso

PremierOne permite reintentar el inicio, pero demasiados fallos bloquean el usuario.

Cliente PremierOne CAD

*Ambiente: Producción

*Agencia: SUR

*ID de usuario: CESTUD10

*Contraseña: ***** [Cambiar contraseña](#)

*Rol: Recepcionista Iniciar sesión con permisos de todos los roles permitidos

Grupos de cobertura
Grupo cobertura: RECEPCION

Vista previa de cobertura seleccionada
+ Grupo de cobertura:

Cover Monitor

Agencias:

Error: Ingreso

Intento fallido 2
Posibles razones: la contraseña de inicio de sesión es incorrecta, el ID de usuario no pertenece a la agencia de ingreso o la hora del cliente CAD es diferente de la hora del servidor

OK

Agencia activa: SUR

Ingresar Reiniciar Salir

Imagen 2. Falla ingreso

Nota: su usuario y clave son personales, únicos e intransferibles y su uso es su responsabilidad exclusiva. Por lo anterior, nunca deben compartirse.

DESARROLLO

1.3. Ingreso exitoso

El sistema realiza el proceso de verificación y autenticación de la información de usuario, si la validación es exitosa se confirma el acceso con una ventana indicando las condiciones de uso. Después de la aceptación de estos términos mediante el botón OK, se procede a abrir la ventana principal de trabajo del cliente CAD y las ventanas de aplicación adicionales que correspondan al rol empleado para el registro.

Ingreso exitoso

CESTUD10,

**El último ingreso fue el 07/16/2024 a las
10:38:31**

Su contraseña nunca expirará.

Este es un sistema informatico privado. No continúe sin la debida autorizacion. Su uso indica consentimiento para ser monitoreado y grabado.

OK

Imagen 3. Ingreso exitoso

Nota: durante algún tiempo aparecerá una ventana indicando la carga de datos actualizados de monitores de estado y el mapa.

2. Ventana cliente PremierOne CAD

La ventana de cliente PremierOne, es el área de trabajo donde el operador de recepción deberá realizar el trámite y gestión de incidentes.

DESARROLLO

2.1. Componentes de la ventana PremierOne CAD

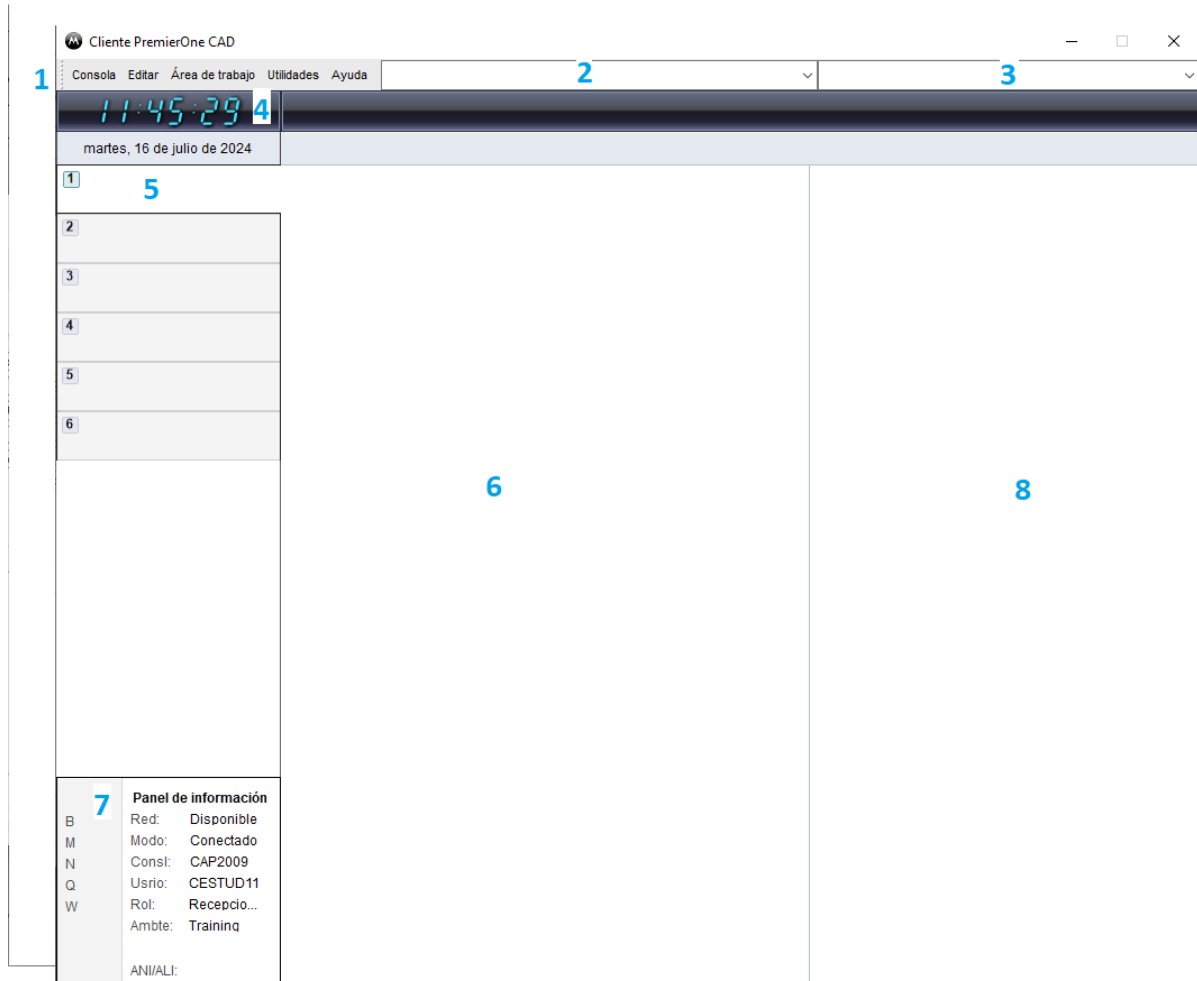


Imagen 4. Ventana cliente PremierOne

1. **Barra línea de menú:** aparecen los 5 menús disponibles: Consola, Editar, Área de trabajo, Utilidades y Ayuda.
2. **Línea de comandos:** en este campo se digitarán comandos rápidos, preestablecidos en el programa.
3. **Área de mensajes de estado:** indica el éxito o error de las diferentes actividades que se realizan dentro del programa. (Es muy importante verificar constantemente esta área en la gestión de un incidente de seguridad y emergencias).
4. **Área de hora y fecha:** siempre aparecerán actualizados y no se podrán modificar.
5. **Pestañas de área de trabajo:** se usan para tener varias ventanas de trabajo, normalmente para manejar incidentes uno a uno y consultas puntuales, se podrán

DESARROLLO

controlar y navegar con el comando del teclado (ALT + el número de la pestaña a la que se quiere dirigir).

6. **Área de trabajo principal:** zona en la que aparecerá el formulario de documentación de los incidentes y que **se deberá diligenciar de acuerdo con** la información que suministre el ciudadano.
7. **Panel de información:** muestra el estado de conexión de la herramienta y datos generales del usuario.
8. **Área de asistencia de trabajo:** muestra las coincidencias, duplicados, los comentarios que tenga el incidente de acuerdo con los asociados copiados, entre otros.

3. Formulario PremierOne

El auxiliar administrativo o contratista (Operador de Recepción) que atiende la llamada donde se reporta un evento, es el encargado de evaluar la información recibida y toma las decisiones respectivas con base en los procedimientos establecidos para la S.U.R.

3.1 Apertura Formulario PremierOne

Una vez el auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) comienza a gestionar un incidente, se habilitan las pestañas principales, el formulario de creación de incidente y las áreas de asistencia de trabajo.

Existen 3 formas para ir a la ventana cliente donde se despliega el formulario:

- Digitando: **II** *Inicio de Incidente* en la línea de comandos, según pantallazo relacionado.
- Desde la ventana cliente (ver numeral 2.1), haciendo uso de la tecla rápida F8.
- En la barra de herramientas desde la pestaña Área de Trabajo – Objetivos Activos – Iniciar Incidente.



Imagen 5. Línea de comando II

DESARROLLO

Cliente PremierOne CAD

Consola Editar Área de trabajo Utilidades Ayuda

11:4

martes, 16 de

Objetos Activos

- Iniciar Incidente
- Campo Iniciar
- Gestión de Incidente
- Gestión de unidad
- Grupo Unidades de Turno
- Grupos de unidades
- Consulta
- Mensajes
- Directorio
- Notificaciones
- BOLO
- Alertas
- Lista de usuarios conectados
- Riesgo de área
- Detalles de Ubicación
- Resumen de Incidente
- Abrir Incidente
- Incidentes programados
- Estado de fecha anterior
- Lista de Alineación
- Historial de unidad
- Resumen de unidad
- Resumen de Incidentes acumulados
- Estado de estación

Panel de información

B 2 Red: Disponible

M Modo: Conectado

N Consl: CAP2002

Q Usrio: CESTUD...

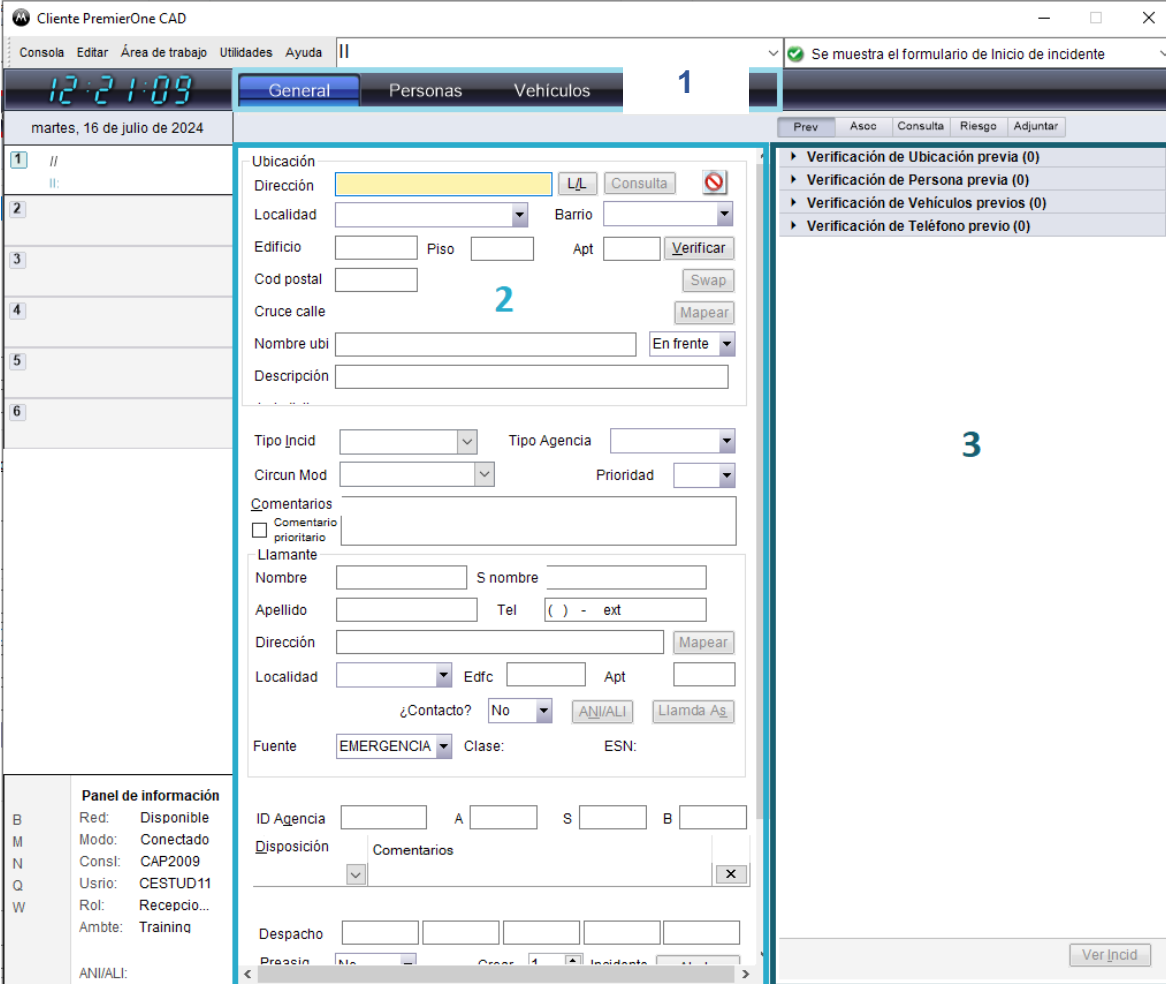
W Rol: Recepcio... Ambte: Training

ANI/ALI:

Imagen 6. Objetos activos // Iniciar incidente

DESARROLLO

3.2 Descripción área de trabajo



The screenshot shows the 'Cliente PremierOne CAD' application window. At the top, there is a menu bar with 'Consola', 'Editar', 'Área de trabajo', 'Utilidades', and 'Ayuda'. A digital clock displays '12:21:09' and the date 'martes, 16 de julio de 2024'. The main interface features three tabs: 'General' (selected), 'Personas', and 'Vehículos'. A '1' callout points to these tabs. Below the tabs is a 'Ubicación' section with fields for 'Dirección', 'Localidad', 'Barrio', 'Edificio', 'Piso', 'Apt', and 'Cod postal'. A '2' callout points to this section. There are also fields for 'Cruce calle', 'Nombre ubi', and 'Descripción'. Below this is a 'Llamante' section with fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Dirección', 'Localidad', 'Edfc', 'Apt', and 'Tel'. A '3' callout points to a checklist on the right side of the form, which includes items like 'Verificación de Ubicación previa (0)', 'Verificación de Persona previa (0)', 'Verificación de Vehículos previos (0)', and 'Verificación de Teléfono previo (0)'. At the bottom left, there is a 'Panel de información' with status indicators for 'Red', 'Modo', 'Consl', 'Usrio', 'Rol', and 'Ambte'. A 'Ver Incid' button is located at the bottom right of the form area.

Imagen 7. Descripción Área de Trabajo

1. Pestañas Principales (“**General**”, “**Personas**”, “**Vehículos**”)
2. Área del formulario; aquí se documenta la información reportada por la ciudadanía, para posteriormente poder crear el incidente.
3. Área de asistencia de trabajo.

DESARROLLO

3.3 Ingreso Información formulario PremierOne CAD

3.3.1 Ingreso de información área Ubicación

Digite la dirección del incidente en el campo “Dirección”.

Ubicación

Dirección

Localidad Barrio

Edificio Piso Apt

Cod postal

Cruce calle

Nombre ubi

Descripción

Imagen 8. Dirección

Nota: puede acceder rápidamente al campo haciendo uso del comando **Alt+L**.


3.3.1.1 Verificación de direcciones

Esta acción le permite al auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción) validar si la dirección existe o se encuentra cargada en el sistema; se visualiza en el área auxiliar de trabajo, si esto ocurre pueden suceder dos situaciones:

- El sistema carga automáticamente la dirección validada.
- El sistema arroja coincidencias en el área de asistencia de trabajo (imagen 7), de las que se debe seleccionar la correspondiente según la información brindada por el ciudadano.

DESARROLLO

Ubicación

Dirección 

Localidad Barrio

Edificio Piso Apt

Cod postal

Cruce calle

Nombre ubi

Descripción

Imagen 9. Validación de dirección a

Prev Asoc Consulta Riesgo Adjuntar

Ubicación

Dirección

Localidad Barrio

Edificio Piso Apt

Cod postal

Cruce calle

Nombre ubi

Descripción

Tipo Incid Tipo Agencia

Direcciones coincidentes (2)

Ubicación	City
CL 20 68A 6 (AP)	FONTIBON
# Rango: 6-6 Barrio: MONTEVIDEO_ Postal: High XStr: CL 20 68B Low XStr: CL 20 68A Nombre real: CL 20 68A 6	
CL 20 68A 6	FONTIBON
# Rango: 0-98 Barrio: MONTEVIDEO Postal: High XStr: CL 20 68B Low XStr: CL 20 68A Nombre real: CL 20 68A 6	

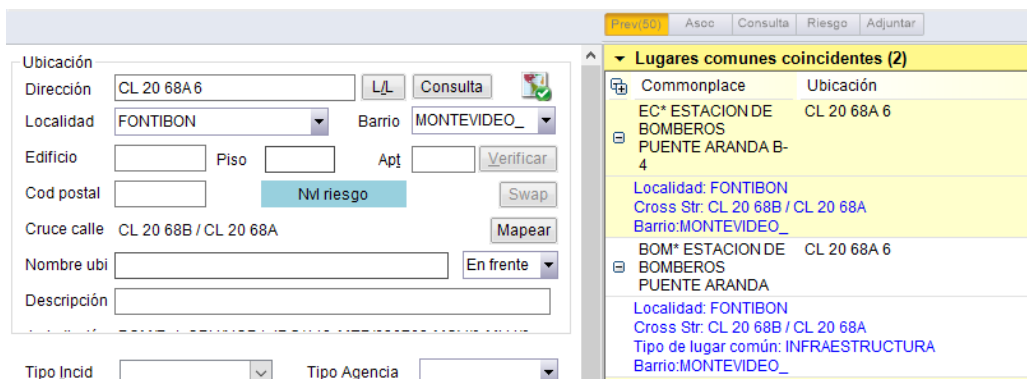
Imagen 10. Validación de dirección b

Nota: puede acceder rápidamente a la verificación de la dirección con el comando **Alt+V**.

Verifique que la información seleccionada corresponda con la información reflejada en los campos relacionados con la ubicación del incidente.

En dado caso que el incidente ocurra en un lugar reconocido y que se despliegue en el “**Área de asistencia de trabajo**”. La ventana “**Lugares comunes coincidentes**” seleccione dando doble clic en la coindencia, verificando que la información seleccionada corresponda con la información exacta brindada por el ciudadano.

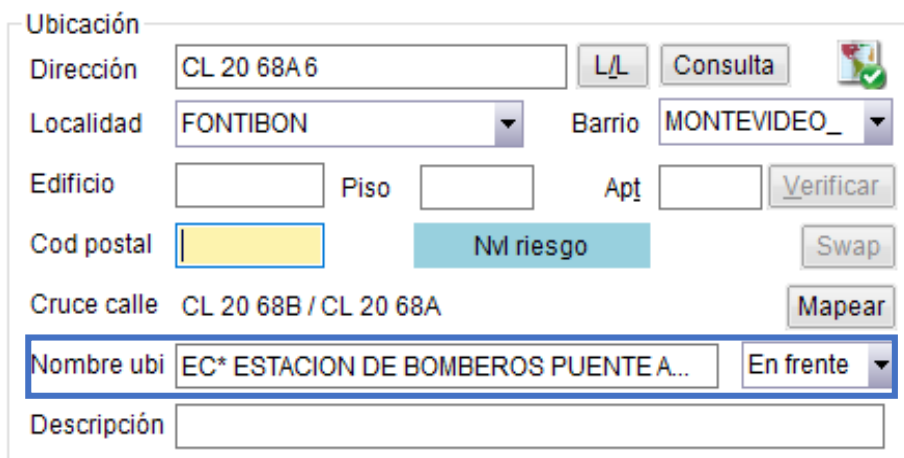
DESARROLLO



Ubicación: Dirección: CL 20 68A 6, Localidad: FONTIBON, Barrio: MONTEVIDEO_...
 Tipo Incid: [dropdown] Tipo Agencia: [dropdown]

Lugares comunes coincidentes (2)	
Commonplace	Ubicación
EC* ESTACION DE BOMBEROS PUEENTE ARANDA B-4	CL 20 68A 6
Localidad: FONTIBON Cross Str: CL 20 68B / CL 20 68A Barrio: MONTEVIDEO_	
BOM* ESTACION DE BOMBEROS PUEENTE ARANDA	CL 20 68A 6
Localidad: FONTIBON Cross Str: CL 20 68B / CL 20 68A Tipo de lugar común: INFRAESTRUCTURA Barrio: MONTEVIDEO_	

Imagen 11. Lugares comunes coincidentes



Ubicación: Dirección: CL 20 68A 6, Localidad: FONTIBON, Barrio: MONTEVIDEO_...
 Nombre ubi: EC* ESTACION DE BOMBEROS PUEENTE A...

Imagen 12. Lugares comunes coincidentes

Nota: una vez seleccionada la coincidencia exacta el sistema nos carga la información en el campo “Nombre Ubi”.

3.3.1.2 Dirección no encuentra coincidencias: No valida en el sistema

Si no se encuentra coincidencias o la dirección no valida, en el “área de asistencia de trabajo” se despliega “No Record Found” (No se encuentran registros).

DESARROLLO

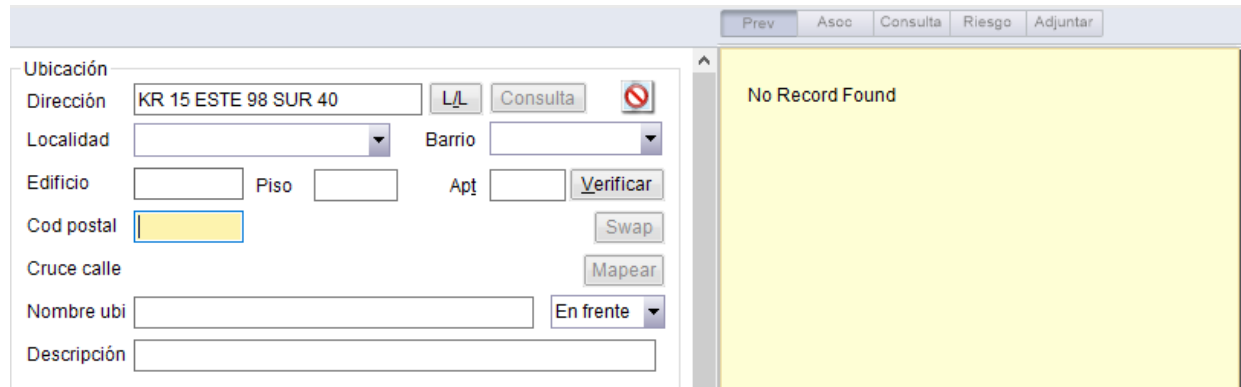


Imagen 13. No Record Found

El auxiliar administrativo o contratista, (operador de recepción), debe verificar si cuenta con información para diligenciar los campos descritos en la siguiente imagen.

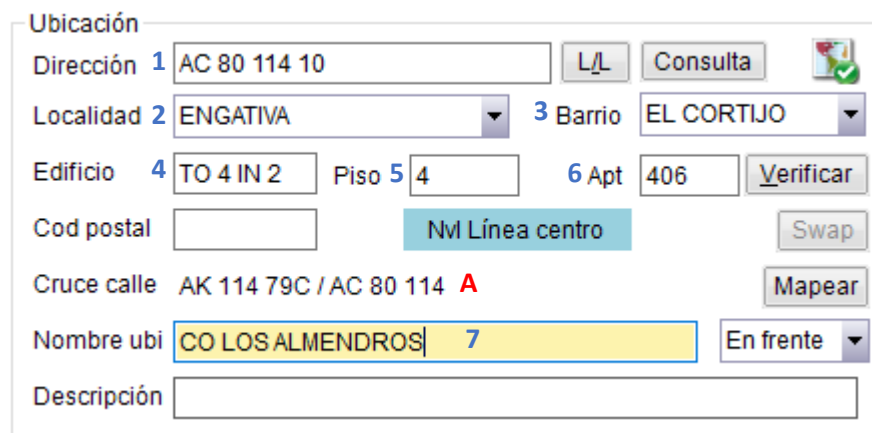


Imagen 14. Información Adicional Ubicación

1. Verificar que la dirección corresponda a la información brindada por el ciudadano.
2. Verificar que se relacione la localidad de acuerdo con la dirección ingresada.
3. Verificar que se relacione el barrio de acuerdo con la dirección ingresada. (si el barrio que el sistema muestra no corresponde al informado por el llamante se debe documentar en el campo comentarios del incidente).
4. En el campo “**Edificio**” se debe documentar la información adicional de la ubicación de la dirección, ejemplo.: TO (Torre), IN (Interior), MZ (Manzana), entre otros.
5. En el campo “**Piso**” Digite el número del piso donde ocurre el incidente de ser necesario.
6. En el campo “**Apt**” Ingrese el número del apartamento donde ocurre el incidente de ser necesario.

DESARROLLO

7. En el campo “**Nombre Ubi**” Digite el nombre de la ubicación donde ocurre el incidente de ser necesario, ejemplo.: CO (Conjunto), PQ (parqueadero), BG (Bodega) entre otros.

Nota:

- A. El apartado “**Cruce calle**” muestra el siguiente cruce de calle de acuerdo con la dirección.

3.3.2 Tipificación incidente

PremierOne tiene un campo específico donde el auxiliar administrativo o contratista, (operador de recepción) según la guía de tipificación vigente, debe seleccionar el código de tipificación adecuado para el incidente de seguridad o emergencias que reporta el ciudadano. Estos se encuentran establecidos por acrónimos o numéricos.

Tipo Incid	942	Tipo Agencia	C
Circun Mod	HER/RES	Prioridad	1

(Ninguno)
HER/RES HERIDO Y RESCATE
HER/T.MAS HERIDO Y TRANSPORTE MASIVO
HERIDO HERIDO/HERIDOS
M.P/H/R MATERIALES PELIGROSOS, HERIDO Y RESCATE
M.PEL/HER MATERIALES PELIGROSOS Y HERIDO
M.PEL/RES MATERIALES PELIGROSOS Y RESCATE

Imagen 15. Tipificación

1. “**Tipo Incid**” campo donde se ingresa el código tipificación del incidente según la guía de tipificación.
2. “**Tipo de Agencia**” campo donde aparece el tipo de agencia que crea el incidente; el sistema completa este campo automáticamente con la letra C correspondiente a S.U.R. y esta no debe ser modificada.
3. “**Circun Mod**” campo donde se selecciona la circunstancia que copia el incidente a una o varias agencia(s) que no se encuentran en la tipificación principal o cambia la prioridad del incidente (el sistema habilita las opciones de acuerdo con la configuración preestablecida).
4. “**Prioridad**” campo que otorga el nivel de prioridad del incidente según la guía de tipificación (el sistema establece esta prioridad de acuerdo con la configuración preestablecida) y esta no debe ser modificada.

DESARROLLO

Nota: los tipos de agencia en la herramienta PremierOne se establecen de la siguiente manera:

NOMBRE	AGENCIA (AG)	TIPO (T)
SALA UNIFICADA DE RECEPCION	S.U.R	C
UAECOB (BOMBEROS)	BOM	B
IDIGER	IDG	I
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS (CRUE)	CRU	M
POLICIA METROPOLITANA DE BOGOTA (MEBOG)	MEB	P
MOVILIDAD	MOV	T
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	MUJ	J

3.3.3 Comentario incidente

Campo “**Comentario**” es donde se ingresa toda la información del incidente; como a su vez información adicional relevante para el incidente que no cuente con un campo específico en el formulario de PremierOne, ejemplo: números adicionales de contacto, puntos de referencia, entre otros.

Es de vital importancia conocer y aplicar las recomendaciones para la correcta documentación, determinar la tipificación y la circunstancia modificadora si aplica. Esto optimizará el campo en mención y su posterior comprensión por las agencias de despacho.

Tipo Incid Tipo Agencia

Circun Mod Prioridad

Comentarios

Comentario prioritario

Imagen 16. Comentarios

Nota: el comentario prioritario solo se debe activar cuando la magnitud del incidente altere la gobernabilidad de la ciudad; cabe resaltar que previo a la activación de esta opción se deberá consultar con el STAFF para así poder tener en cuenta el incidente y su seguimiento.

DESARROLLO

3.3.4 Área Llamante

Llamante

Nombre **1** S nombre **2**

Apellido **3** Tel **4**

Dirección

Localidad Edfc Apt

¿Contacto?

Fuente **5** Clase: ESN:

Imagen 17. Área Llamante

1. En el campo “**Nombre**” digite el nombre del llamante si lo suministra.
2. En el campo “**S nombre**” digite el segundo nombre del llamante si lo suministra.
3. En el campo “**Apellido**” digite el apellido del llamante si lo suministra.
4. En el campo “**Tel**” utilice el comando teclas “**SHIFT**” + “**F11**” para que PremierOne traslade el ANI (Identificación automática de número) “**por sus siglas en inglés**” al campo deseado; cabe resaltar que este espacio solo es para el numero registrado en la planta telefónica, si por el contrario NO se evidencia un ANI o NO coincide, se deberá documentar el campo “**Comentarios**” el número que nos brinde la ciudadanía.
5. En el campo “**Fuente**” se debe verificar que contenga la palabra “EMERGENCIA”.

Nota: en los campos “**Dirección**”, “**Localidad**”, “**Edfc**” y “**Apt**” no se deberá registrar ninguna información. Cabe resaltar que PremierOne podría llenar automáticamente estos campos, pero esa información no debe ser alterada ni tomada en cuenta para el incidente.

3.3.5 Área ID Agencia

Estos campos se completarán automáticamente cuando la dirección valida en PremierOne, de lo contrario deberá registrar esta información manualmente como se muestra en la imagen al no contar con una dirección validada.

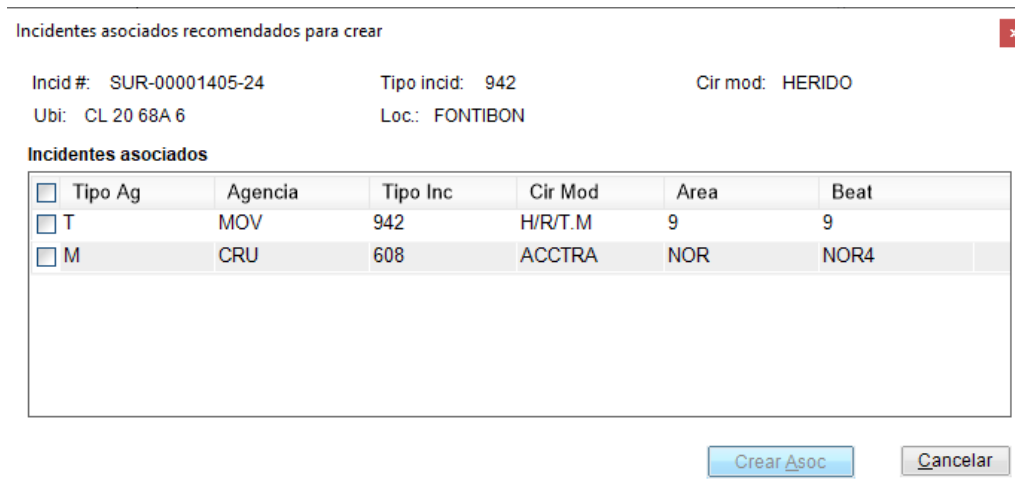
ID Agencia A S B

Imagen 18. Área ID Agencia

DESARROLLO

4. Creación de incidentes

Cuando el auxiliar administrativo o contratista (Operador de Recepción) termina de diligenciar el formulario de PremierOne, debe oprimir la tecla "F12" para que el sistema ejecute la ventana "Incidentes asociados recomendados para crear" es con dicha acción que el sistema muestra el consecutivo de incidente creado para S.U.R. con la información básica del mismo.



Incidentes asociados recomendados para crear

Incid #: SUR-00001405-24 Tipo incid: 942 Cir mod: HERIDO
 Ubi: CL 20 68A 6 Loc.: FONTIBON

Incidentes asociados

<input type="checkbox"/> Tipo Ag	Agencia	Tipo Inc	Cir Mod	Area	Beat
<input type="checkbox"/> T	MOV	942	H/R/T.M	9	9
<input type="checkbox"/> M	CRU	608	ACCTRA	NOR	NOR4

Imagen 19. Incidentes Asociados recomendados para crear

En la ventana se debe verificar que la información básica este acorde con la información del recuadro de "Incidentes asociados"; se debe seleccionar todas las agencias. Por último, se debe dar clic en el botón "Crear Asoc" para proceder con la creación de incidentes.



Incidentes asociados recomendados para crear

Incid #: SUR-00001405-24 Tipo incid: 942 Cir mod: HERIDO
 Ubi: CL 20 68A 6 Loc.: FONTIBON

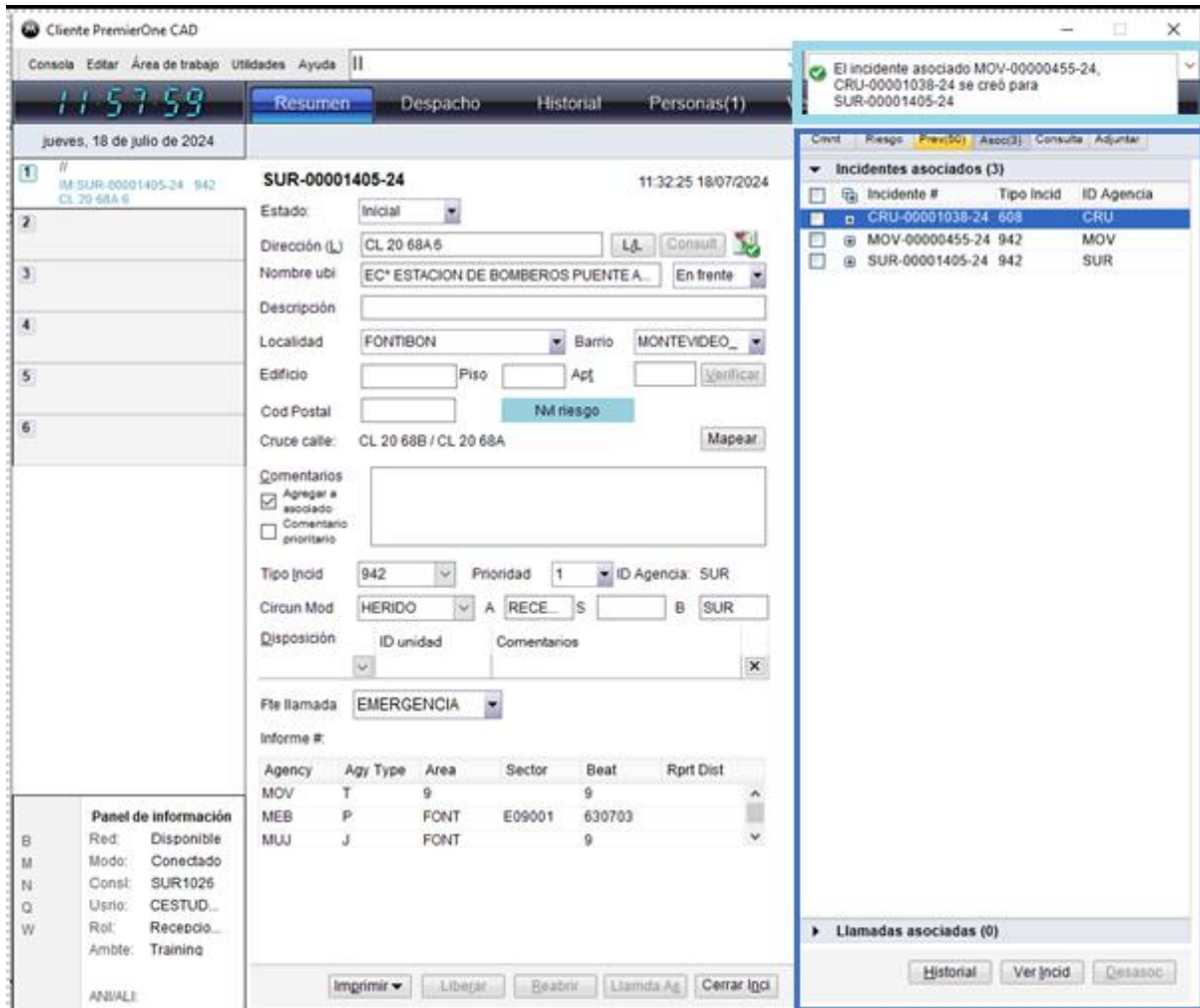
Incidentes asociados

<input checked="" type="checkbox"/> Tipo Ag	Agencia	Tipo Inc	Cir Mod	Area	Beat
<input checked="" type="checkbox"/> T	MOV	942	H/R/T.M	9	9
<input checked="" type="checkbox"/> M	CRU	608	ACCTRA	NOR	NOR4

Imagen 20. Incidentes Asociados recomendados para crear

DESARROLLO

Nota: después de la creación de incidentes se debe verificar que en el “**área de asistencia de trabajo**” en la pestaña “**Asoc**” aparezca el consecutivo asignado por el sistema para cada agencia; como también se puede verificar en el “**área de mensajes de estado**” la creación de los consecutivos para cada agencia.



The screenshot displays the PremierOne CAD interface for incident management. The main window shows details for incident **SUR-00001405-24**, including its status (Inicial), location (CL 20 68A 6), and description (EC* ESTACION DE BOMBEROS PUNTEA...). A right-hand pane titled "Incidentes asociados (3)" lists related incidents:

Incidente #	Tipo Incid	ID Agencia
CRU-00001038-24	608	CRU
MOV-00000455-24	942	MOV
SUR-00001405-24	942	SUR

Below this table, there is a section for "Llamadas asociadas (0)".

Imagen 21. Verificación asociados

DESARROLLO

5. Códigos de disposición

Todo incidente que se crea en PremierOne se le debe asignar un código de disposición de cierre; como también los códigos de disposición informativos, si hay lugar a la utilización de ellos.

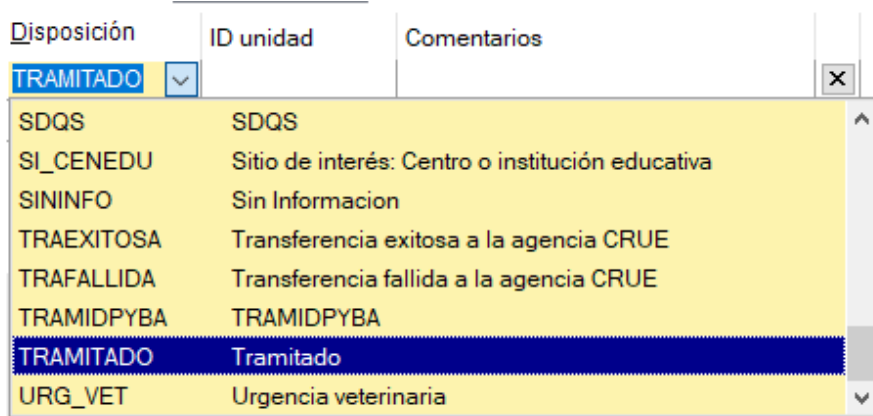


Imagen 22. Códigos de disposición

Nota: algunos códigos de disposición informativos requieren para su utilización la asignación de un comentario, ejemplo “TRAEXITOSA”.

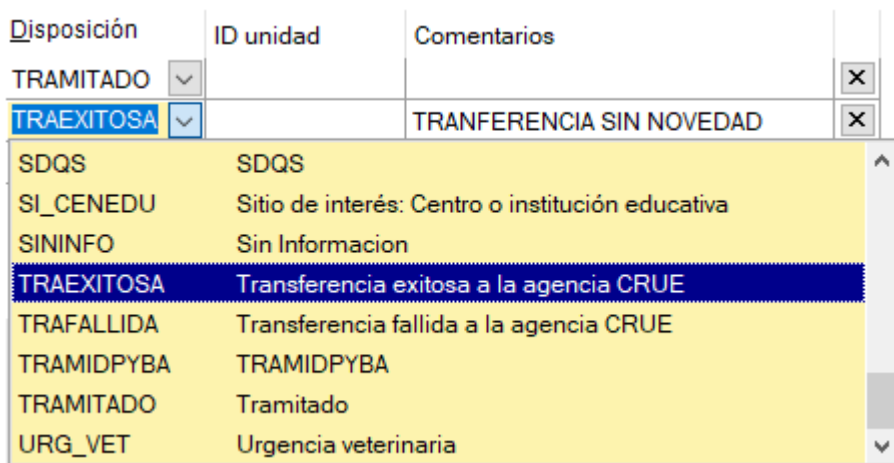
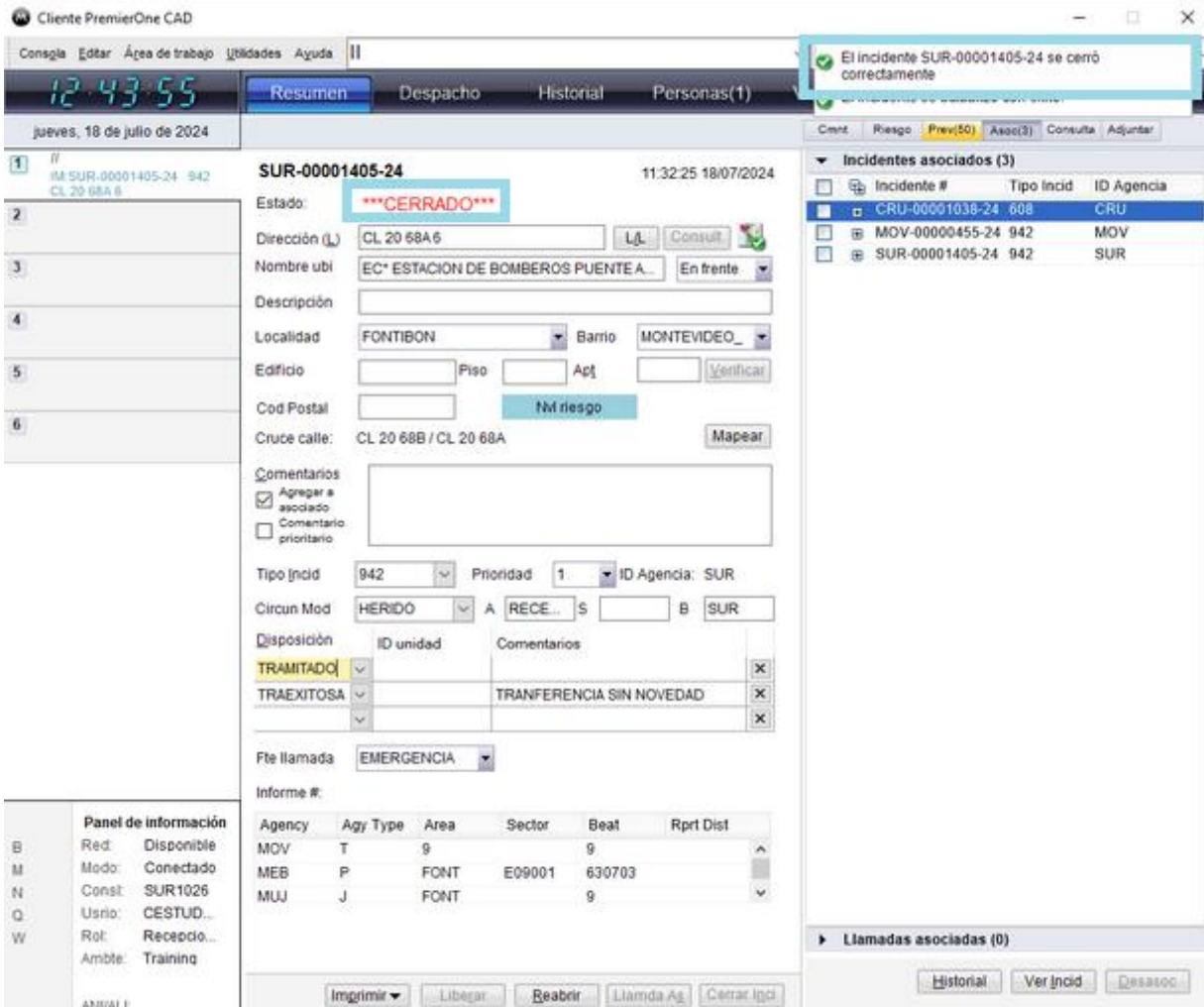


Imagen 23. Comentario código de disposición

DESARROLLO

6. Cierre de incidente

Una vez el auxiliar administrativo o contratista (Operador de Recepción) diligencia el código de disposición de cierre, así como los informativos y deja los comentarios requeridos, procede a cerrar el incidente dando clic en el botón “**Cerrar Inci**”, el sistema ejecutará el cierre de incidente para S.U.R. y se mostrará en la parte superior del “**área de trabajo principal**” “**Estado**” *****CERRADO***** en letras rojas como a su vez en el “**área de mensajes de estado**” que el “**incidente SUR se cerró correctamente**”.



Cliente PremierOne CAD
 Consola Editar Área de trabajo Utilidades Ayuda
 12:43:55 Resumen Despacho Historial Personas(1)
 jueves, 18 de julio de 2024

El incidente SUR-00001405-24 se cerró correctamente

SUR-00001405-24 11:32:25 18/07/2024
 Estado: *****CERRADO*****
 Dirección (L): CL 20 68A 6 Consultar
 Nombre ubi: EC* ESTACION DE BOMBEROS PUENTE A... En frente
 Descripción:
 Localidad: FONTIBON Barrio: MONTEVIDEO_
 Edificio: Piso: Apt: Verificar
 Cod Postal: **Ni riesgo**
 Cruce calle: CL 20 68B / CL 20 68A Mapear
 Comentarios:
 Agregar a asociado
 Comentario prioritario
 Tipo Incid: 942 Prioridad: 1 ID Agencia: SUR
 Circun Mod: HERIDO A. RECE... S B SUR
 Disposición:
 TRAMITADO ID unidad Comentarios
 TRAXITOSA TRAFERENCIA SIN NOVEDAD
 Fte llamada: EMERGENCIA
 Informe #:

Agency	Agy Type	Area	Sector	Beat	Rprt Dist
MOV	T	9		9	
MEB	P	FONT	E09001	630703	
MUJ	J	FONT		9	

Incidentes asociados (3)
 Incidente # Tipo Incid ID Agencia
 CRU-00001038-24 608 CRU
 MOV-00000455-24 942 MOV
 SUR-00001405-24 942 SUR

Llamadas asociadas (0)
 Historial Ver Incid Desasoc

Panel de información
 B Red: Disponible
 M Modo: Conectado
 N Const: SUR1026
 Q Usrio: CESTUD...
 W Rol: Recepcio...
 Ambte: Training
 ANBALI

Imprimir Liberar Reabrir Llamada As Cerrar Inci

Imagen 24. Cierre de incidente

DESARROLLO

Nota: al terminar la gestión de cada incidente en el área de trabajo de la herramienta PremierOne se debe oprimir la tecla “F5” para limpiar el área de trabajo.

7. Duplicar Incidente

Es una acción en la cual el Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) ejecutará un procedimiento adicional, este consiste en documentar la información brindada por la ciudadanía en un formulario y adjuntarla a un incidente que previamente fue tramitado desde la Línea de emergencias 123, con las mismas características y ubicación. Esta acción solo se podrá llevar a cabo mediante una directriz enviada por “**notificaciones emergentes**” del sistema PremierOne, desde el área de seguimiento.

7.1 Notificación Emergente

Para visualizar las “**notificaciones emergentes**” en PremierOne es posible utilizar dos rutas, la primera es dar clic sobre el mensaje emergente que se notifica en miniatura en la parte inferior derecha de la pantalla de la estación de trabajo, se da clic en el botón que tiene una flecha hacia abajo y posteriormente clic en View (ver) esta acción abrirá el incidente emergente en el área de trabajo de PremierOne en la que se encuentre.

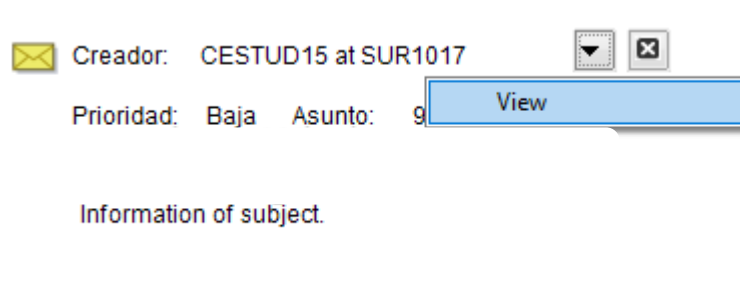
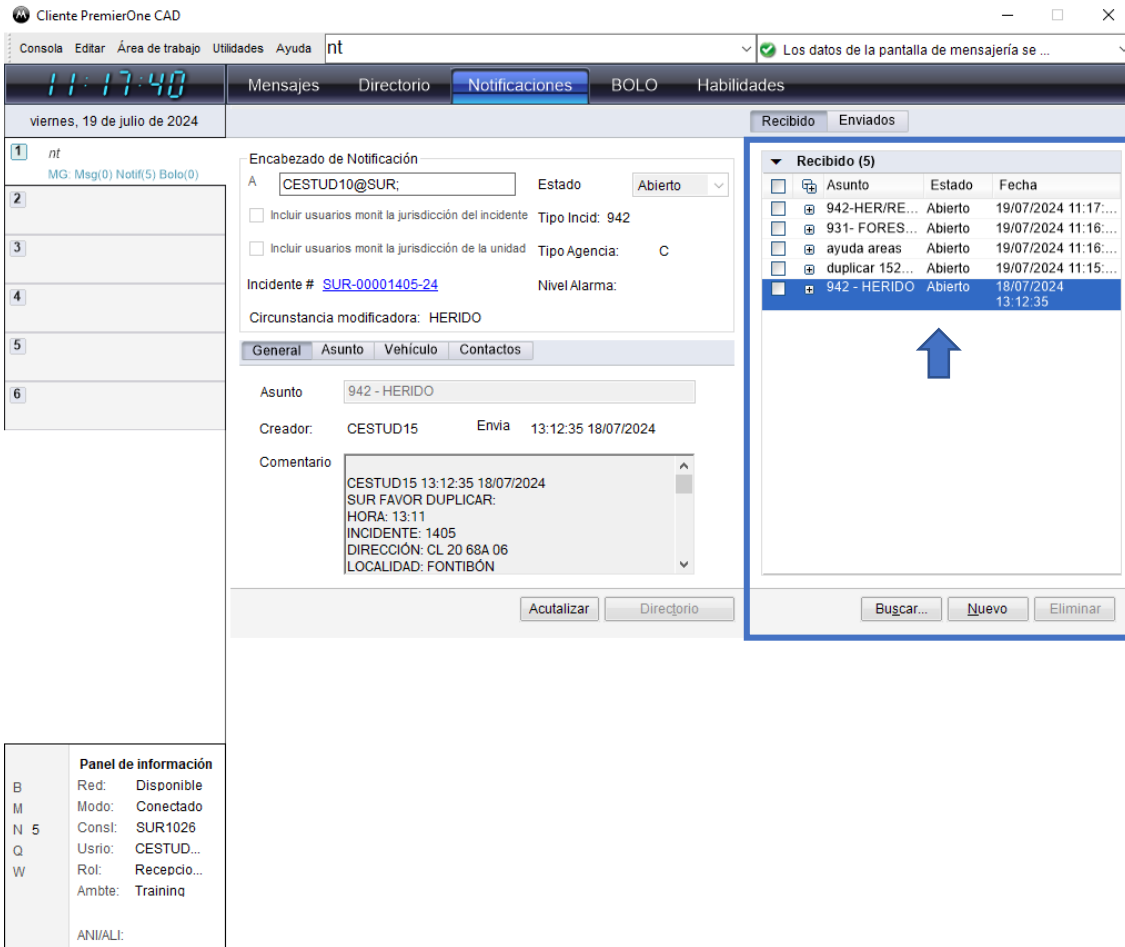


Imagen 25. Notificación emergente

La segunda ruta es dirigirse a la “**línea de comandos**”, el Auxiliar administrativo o contratista (Operador de Recepción) debe digitar el comando “**NT**” y al oprimir la tecla “**ENTER**”, el sistema ejecutará el buzón de “**notificaciones emergentes**” y en el “**área de asistencia de trabajo**” se mostrarán todos los mensajes que han llegado desde el área de o seguimiento o cualquier otro integrante del STAFF; se debe seleccionar el mensaje que se desea visualizar con el cursor haciendo un doble clic.

DESARROLLO



Encabezado de Notificación
 A CESTUD10@SUR; Estado Abierto
 Incluir usuarios monit la jurisdicción del incidente Tipo Incid: 942
 Incluir usuarios monit la jurisdicción de la unidad Tipo Agencia: C
 Incidente # [SUR-00001405-24](#) Nivel Alarma:
 Circunstancia modificadora: HERIDO

General Asunto Vehículo Contactos
 Asunto: 942 - HERIDO
 Creador: CESTUD15 Envía: 13:12:35 18/07/2024
 Comentario:
 CESTUD15 13:12:35 18/07/2024
 SUR FAVOR DUPLICAR:
 HORA: 13:11
 INCIDENTE: 1405
 DIRECCIÓN: CL 20 68A 06
 LOCALIDAD: FONTIBÓN

Recibido (5)

Asunto	Estado	Fecha
942-HER/RE...	Abierto	19/07/2024 11:17:...
931- FORES...	Abierto	19/07/2024 11:16:...
ayuda areas	Abierto	19/07/2024 11:16:...
duplicar 152...	Abierto	19/07/2024 11:15:...
942 - HERIDO	Abierto	18/07/2024 13:12:35

Panel de información
 B Red: Disponible
 M Modo: Conectado
 N 5 Consl: SUR1026
 Q Usrio: CESTUD...
 W Rol: Recepcio...
 Ambte: Training
 ANI/ALI:

Imagen 26. Buzón de notificaciones emergentes

Nota: cabe resaltar que cuando se vaya a visualizar el mensaje emergente, sea por cualquier de las dos rutas, nos ubiquemos en una **“pestaña de área de trabajo”** vacía de PremierOne, ya que este mensaje se mostrará sobre la pestaña que estemos trabajando.

DESARROLLO

7.2 Comando IA (Duplicar incidente)

Cuando el Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) evidencia que en la llamada el ciudadano brinda la misma información que se encuentra en un mensaje emergente, enviado previamente desde el área de seguimiento deberá documentar los datos, diligenciando un formulario como se muestra en este instructivo en el (**numeral 3. Formulario PremierOne**). Posterior a ello deberá oprimir la tecla “F12” para ejecutar la ventana “**incidentes asociados recomendados para crear**” y al dar clic en el botón cancelar, el sistema creará un consecutivo para S.U.R.

Incidentes asociados recomendados para crear

Incid #: SUR-00001406-24

Tipo incid: 942

Cir mod: HERIDO

Ubi: CL 20 68A 6

Loc.: FONTIBON

Incidentes asociados

<input type="checkbox"/>	Tipo Ag	Agencia	Tipo Inc	Cir Mod	Area	Beat
<input type="checkbox"/>	T	MOV	942	H/R/T.M	9	9
<input type="checkbox"/>	M	CRU	608	ACCTRA	NOR	NOR4

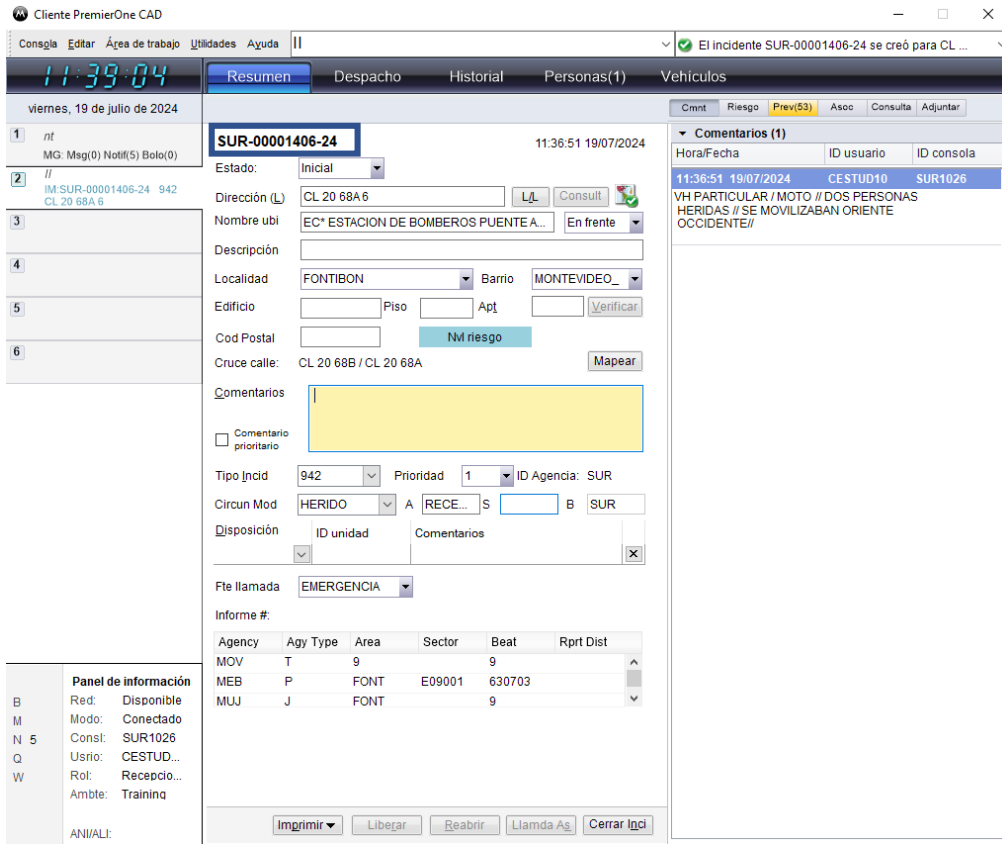
Crear Asoc

Cancelar

Imagen 27. Consecutivo S.U.R.

Nota: es importante resaltar que **NO** se debe seleccionar ninguna agencia. Después dar clic en el botón “**Cancelar**”, para que así la herramienta PremierOne cree el consecutivo S.U.R., pero **NO** se creen los incidentes asociados.

DESARROLLO



Cliente PremierOne CAD
 Consola Editar Área de trabajo Utilidades Ayuda | El incidente SUR-00001406-24 se creó para CL ...

11:39:04 | Resumen | Despacho | Historial | Personas(1) | Vehículos

viernes, 19 de julio de 2024

1 nt MG: Msg(0) Notif(5) Bolo(0)
 2 // IM.SUR-00001406-24 942 CL 20 68A 6
 3
 4
 5
 6

SUR-00001406-24 11:36:51 19/07/2024

Estado: Inicial
 Dirección (L): CL 20 68A 6 Consult
 Nombre ubi: EC* ESTACION DE BOMBEROS PUENTE A... En frente
 Descripción:
 Localidad: FONTIBON Barrio: MONTEVIDEO_
 Edificio: Piso: Apt: Verificar
 Cod Postal: Nvl riesgo
 Cruce calle: CL 20 68B / CL 20 68A Mapear

Comentarios:
 Comentario prioritario

Tipo Incid: 942 Prioridad: 1 ID Agencia: SUR
 Circun Mod: HERIDO A RECE... S B SUR
 Disposición: ID unidad Comentarios

Fte llamada: EMERGENCIA

Informe #:

Agency	Agy Type	Area	Sector	Beat	Rprt Dist
MOV	T	9		9	
MEB	P	FONT	E09001	630703	
MUJ	J	FONT		9	

Comentarios (1)

Hora/Fecha	ID usuario	ID consola
11:36:51 19/07/2024	CESTUD10	SUR1026

 VH PARTICULAR / MOTO // DOS PERSONAS HERIDAS // SE MOVILIZABAN ORIENTE OCCIDENTE//

Panel de información
 B Red: Disponible
 M Modo: Conectado
 N 5 Consol: SUR1026
 Q Usrio: CESTUD...
 W Rol: Recepcio...
 Ambte: Training

ANIAL: Imprimir Liberar Reabrir Llamda As Cerrar Inc

Imagen 28. Creación consecutivo S.U.R.

Una vez el sistema crea el consecutivo S.U.R., el Auxiliar administrativo o contratista (Operador de Recepción) se ubica en la **“línea de comandos”** y digita el comando **“IA”** (asociar incidente) **“associate incident por sus siglas en inglés”** seguido de un **“punto”(.)**, luego del **“1A”** (el número de incidente enviado por el área de seguimiento), de nuevo **“punto”(.)** y después del **“I2”** (el consecutivo que se creó en el paso anterior) seguido de esto; oprimir la tecla **“ENTER”** para que así el sistema ejecute y asocie los incidentes digitados.

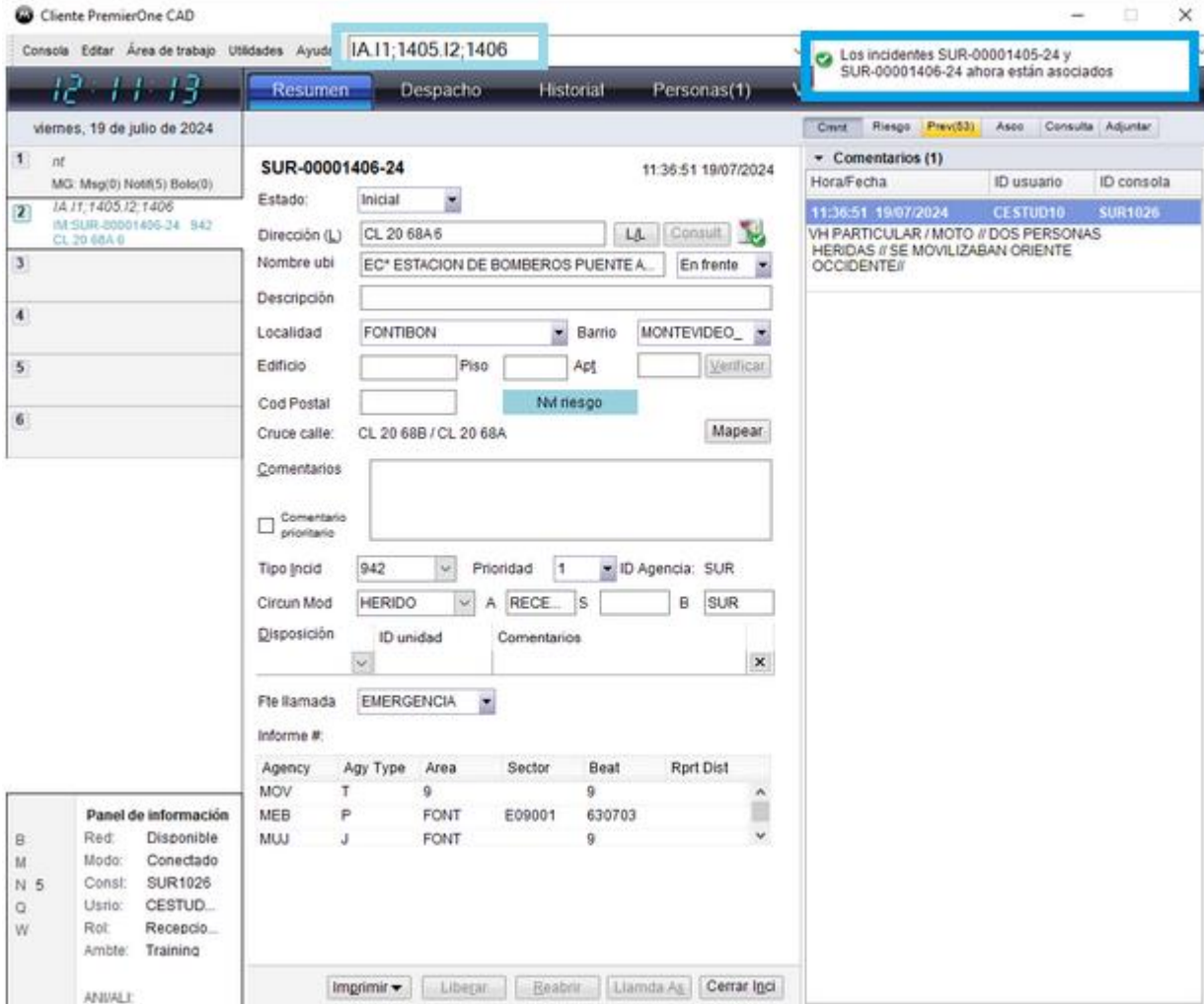
IA.1A;XXXX.I2;XXXX

IA.I1;1405.I2;1406<incident id2 or active unit id>

Imagen 29. Comando Asociar incidentes

DESARROLLO

Se observa que el sistema muestra en el área de “mensajes de estados” que los incidentes ahora están asociados.



Cliente PremierOne CAD
 Consola Editar Área de trabajo Utilidades Ayuda IA 11;1405.12;1406

12:11:13 Resumen Despacho Historial Personas(1)

viernes, 19 de julio de 2024

Los incidentes SUR-00001405-24 y SUR-00001406-24 ahora están asociados

SUR-00001406-24 11:36:51 19/07/2024

Estado: Inicial

Dirección (L): CL 20 68A 6 Consult

Nombre ubi: EC* ESTACION DE BOMBEROS PUENTE A... En frente

Descripción:

Localidad: FONTIBON Barrio: MONTEVIDEO_

Edificio: Piso: Apt: Verificar

Cod Postal: Nvl riesgo

Cruce calle: CL 20 68B / CL 20 68A Mapear

Comentarios:

Comentario prioritario

Tipo Incid: 942 Prioridad: 1 ID Agencia: SUR

Circun Mod: HERIDO A RECE... S B SUR

Disposición: ID unidad Comentarios

File llamada: EMERGENCIA

Informe #:

Agency	Agy Type	Area	Sector	Beat	Rprt Dist
MOV	T	9		9	
MEB	P	FONT	E09001	630703	
MUJ	J	FONT		9	

Comentarios (1)

Hora/Fecha	ID usuario	ID consola
11:36:51 19/07/2024	CESTUD10	SUR1026

VH PARTICULAR / MOTO // DOS PERSONAS HERIDAS // SE MOVILIZABAN ORIENTE OCCIDENTE//

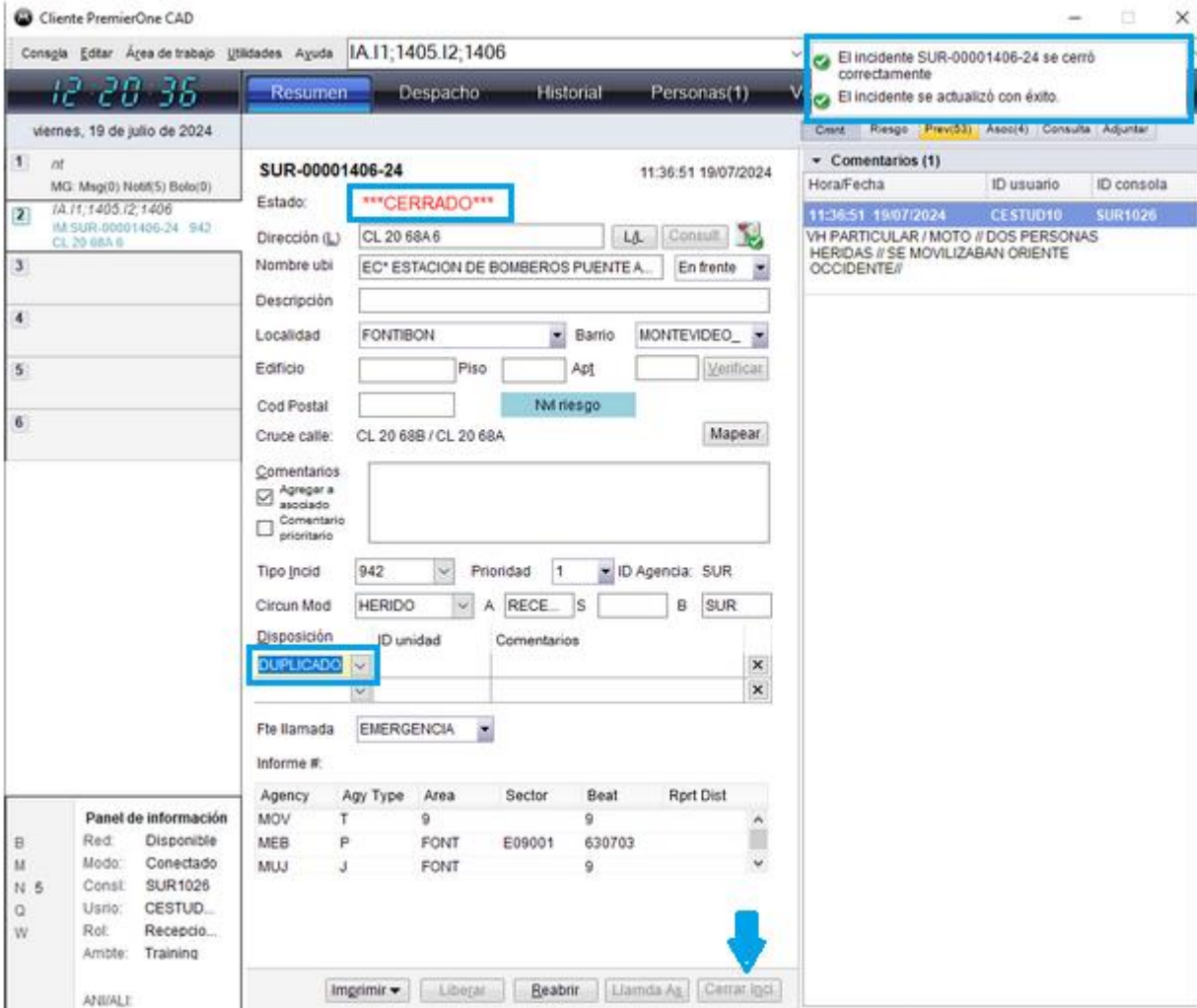
Panel de información
 B Red: Disponible
 M Modo: Conectado
 N 5 Const: SUR1026
 Q Usrio: CESTUD...
 W Rot: Recepcio...
 Ambte: Training
 ANUAL:

Imprimir Liberar Resbrir Llamda Ag Cerrar Inci

Imagen 30. Mensaje de estado asociación incidentes

Para terminar el proceso de incidentes duplicados el Auxiliar administrativo o contratista (Operador de Recepción) debe colocar en el campo “Disposición” del formulario, el código de

disposición de cierre “**Duplicado**”, seguido de esto dar clic en el botón “**cerrar inci**” y el formulario mostrará que el incidente se cerró correctamente.



Cliente PremierOne CAD

Consola Editar Área de trabajo Utilidades Ayuda IA.11;1405.12;1406

12:20:36

Resumen Despacho Historial Personas(1)

viernes, 19 de julio de 2024

1 nf MG: Msg(0) Notif(5) Bolo(0)

2 IA.11;1405.12;1406 IM: SUR:00001406-24 942 CL 20 68A B

3

4

5

6

SUR-00001406-24 11:36:51 19/07/2024

Estado: *****CERRADO*****

Dirección (L): CL 20 68A 6 Consult

Nombre ubi: EC* ESTACION DE BOMBEROS PUENTE A... En frente

Descripción:

Localidad: FONTIBON Barrio: MONTEVIDEO_

Edificio: Piso: Apt: Verificar

Cod Postal: **Nº riesgo**

Cruce calle: CL 20 68B / CL 20 68A Mapear

Comentarios: Agregar a asociado Comentario prioritario

Tipo Incid: 942 Prioridad: 1 ID Agencia: SUR

Circun Mod: HERIDO A. RECE... S B. SUR

Disposición: **DUPLICADO** ID unidad: Comentarios:

File llamada: EMERGENCIA

Informe #:

Agency	Agy Type	Area	Sector	Beat	Rprt Dist
MOV	T	9		9	
MEB	P	FONT	E09001	630703	
MUJ	J	FONT		9	

Panel de información

B Red: Disponible

M Modo: Conectado

N 5 Const: SUR1026

Q Usrio: CESTUD...

W Rol: Recepcio... Ambte: Training

ANIAL:

Imprimir Liberar Reabrir Llamada As Cerrar inci

Comentarios (1)

Hora/Fecha	ID usuario	ID consola
11:36:51 19/07/2024	CESTUD10	SUR1026

VH PARTICULAR / MOTO // DOS PERSONAS HERIDAS // SE MOVILIZABAN ORIENTE OCCIDENTE//

El incidente SUR-00001406-24 se cerró correctamente

El incidente se actualizó con éxito.

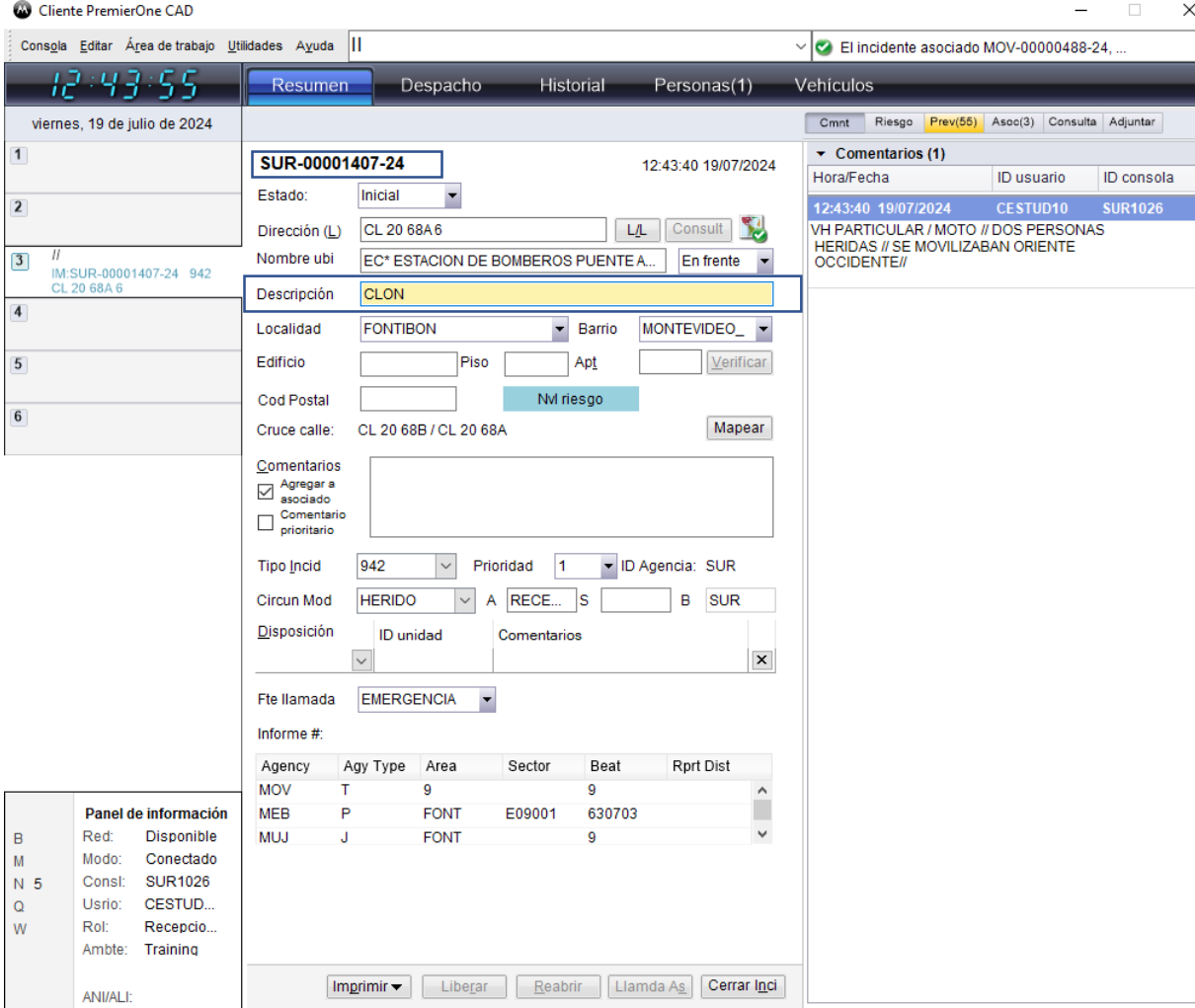
Imagen 31. Código de disposición y cierre de incidente

8. Clonación de incidentes (clonar apoyo)

Cuando por la particularidad de un evento sea necesario activar una agencia adicional, que no se puede asociar por la tipificación del incidente o la circunstancia modificadora, PremierOne nos brinda la opción de ejecutar la clonación de incidentes (clonar apoyo) mediante el monitor de estado “**PARA CLONAR**”.

DESARROLLO

El auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) se dirigirá al área de “ubicación” en el campo “Descripción” digitar la palabra “CLON” y posteriormente hacer uso de la tecla “F12”, así PremierOne nos mostrará en el monitor de estado “para clonar” el número de incidente de la S.U.R.



Cliente PremierOne CAD

El incidente asociado MOV-0000488-24, ...

12:43:55

Resumen Despacho Historial Personas(1) Vehiculos

viernes, 19 de julio de 2024

CMnt Riesgo Prev(55) Asoc(3) Consulta Adjuntar

1 SUR-00001407-24 12:43:40 19/07/2024

2 Estado: Inicial

3 // IM: SUR-00001407-24 942 CL 20 68A 6

4 Descripción CLON

5 Localidad FONTIBON Barrio MONTEVIDEO_

6 Edificio Piso Apt Verificar

Cod Postal Nl riesgo

Cruce calle: CL 20 68B / CL 20 68A Mapear

Comentarios

Agregar a asociado

Comentario prioritario

Tipo Incid 942 Prioridad 1 ID Agencia: SUR

Circun Mod HERIDO A RECE... S B SUR

Disposición ID unidad Comentarios

Fle llamada EMERGENCIA

Informe #:

Agency	Agy Type	Area	Sector	Beat	Rprt Dist
MOV	T	9		9	
MEB	P	FONT	E09001	630703	
MUJ	J	FONT		9	

Panel de información

B Red: Disponible

M Modo: Conectado

N 5 Const: SUR1026

Q Usrio: CESTUD...

W Rol: Recepcio...

Ambte: Training

ANIALI:

Imprimir Liberar Reabrir Llamda As Cerrar Inci

Comentarios (1)

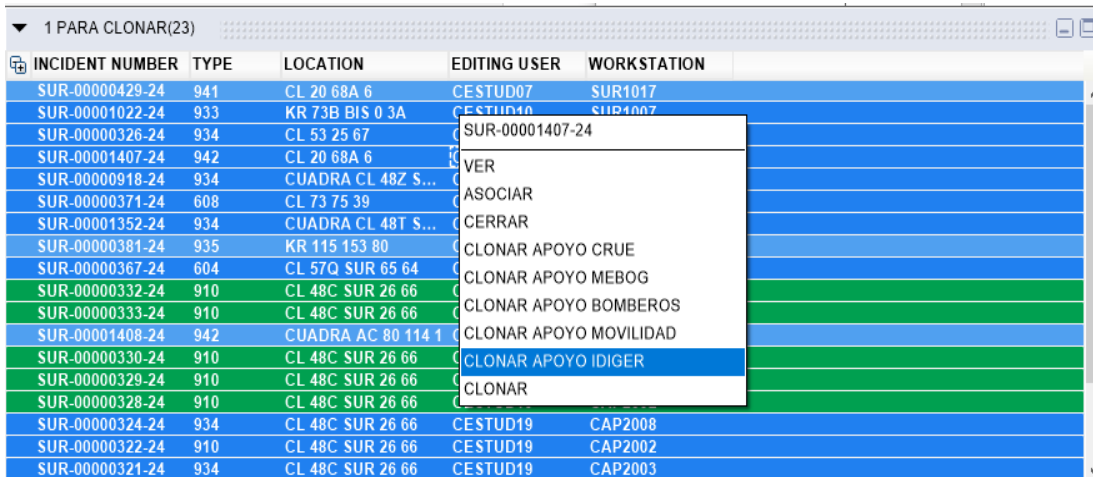
Hora/Fecha	ID usuario	ID consola
12:43:40 19/07/2024	CESTUD10	SUR1026

VH PARTICULAR / MOTO // DOS PERSONAS HERIDAS // SE MOVILIZABAN ORIENTE OCCIDENTE//

Imagen 32. Campo “descripción” Clon

El auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) ubica en el monitor de estado el consecutivo S.U.R. del incidente que creo, da clic sobre ese incidente, haciendo uso del botón izquierdo del mouse, para habilitar la lista de agencias y seleccionar así a la que necesita clonar el apoyo.

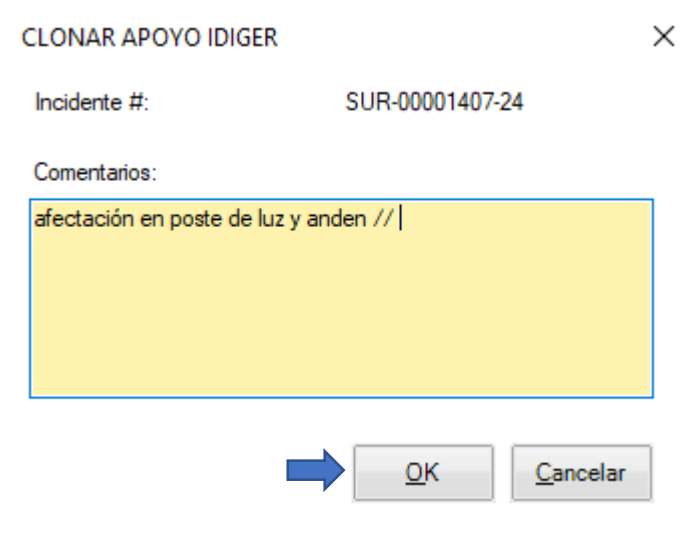
DESARROLLO



INCIDENT NUMBER	TYPE	LOCATION	EDITING USER	WORKSTATION
SUR-00000429-24	941	CL 20 68A 6	CESTUD07	SUR1017
SUR-00001022-24	933	KR 73B BIS 0 3A	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000326-24	934	CL 53 25 67	CESTUD10	SUR1007
SUR-00001407-24	942	CL 20 68A 6	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000918-24	934	CUADRA CL 48Z S...	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000371-24	608	CL 73 75 39	CESTUD10	SUR1007
SUR-00001352-24	934	CUADRA CL 48T S...	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000381-24	935	KR 115 153 80	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000367-24	604	CL 57Q SUR 65 64	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000332-24	910	CL 48C SUR 26 66	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000333-24	910	CL 48C SUR 26 66	CESTUD10	SUR1007
SUR-00001408-24	942	CUADRA AC 80 114 1	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000330-24	910	CL 48C SUR 26 66	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000329-24	910	CL 48C SUR 26 66	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000328-24	910	CL 48C SUR 26 66	CESTUD10	SUR1007
SUR-00000324-24	934	CL 48C SUR 26 66	CESTUD19	CAP2008
SUR-00000322-24	910	CL 48C SUR 26 66	CESTUD19	CAP2002
SUR-00000321-24	934	CL 48C SUR 26 66	CESTUD19	CAP2003

Imagen 33. Monitor de estado "para clonar"

En consecuencia, PremierOne mostrará la ventana "clonar apoyo (Nombre de la agencia a clonar)" donde el Auxiliar administrativo o contratista (Operador de Recepción) colocará el motivo por el cual se requiere el apoyo de dicha agencia y posteriormente oprimirá el botón "OK", para guardar la información.



CLONAR APOYO IDIGER

Incidente #: SUR-00001407-24

Comentarios:

afectación en poste de luz y anden //

OK Cancelar

Imagen 34. Comentario clonar apoyo (Nombre de la agencia a clonar)

DESARROLLO

Nota: PremierOne creará el consecutivo para la agencia que se escogió y en el “**área de mensajes de estado**” mostrará que el consecutivo fue clonado desde el incidente creado en la S.U.R.

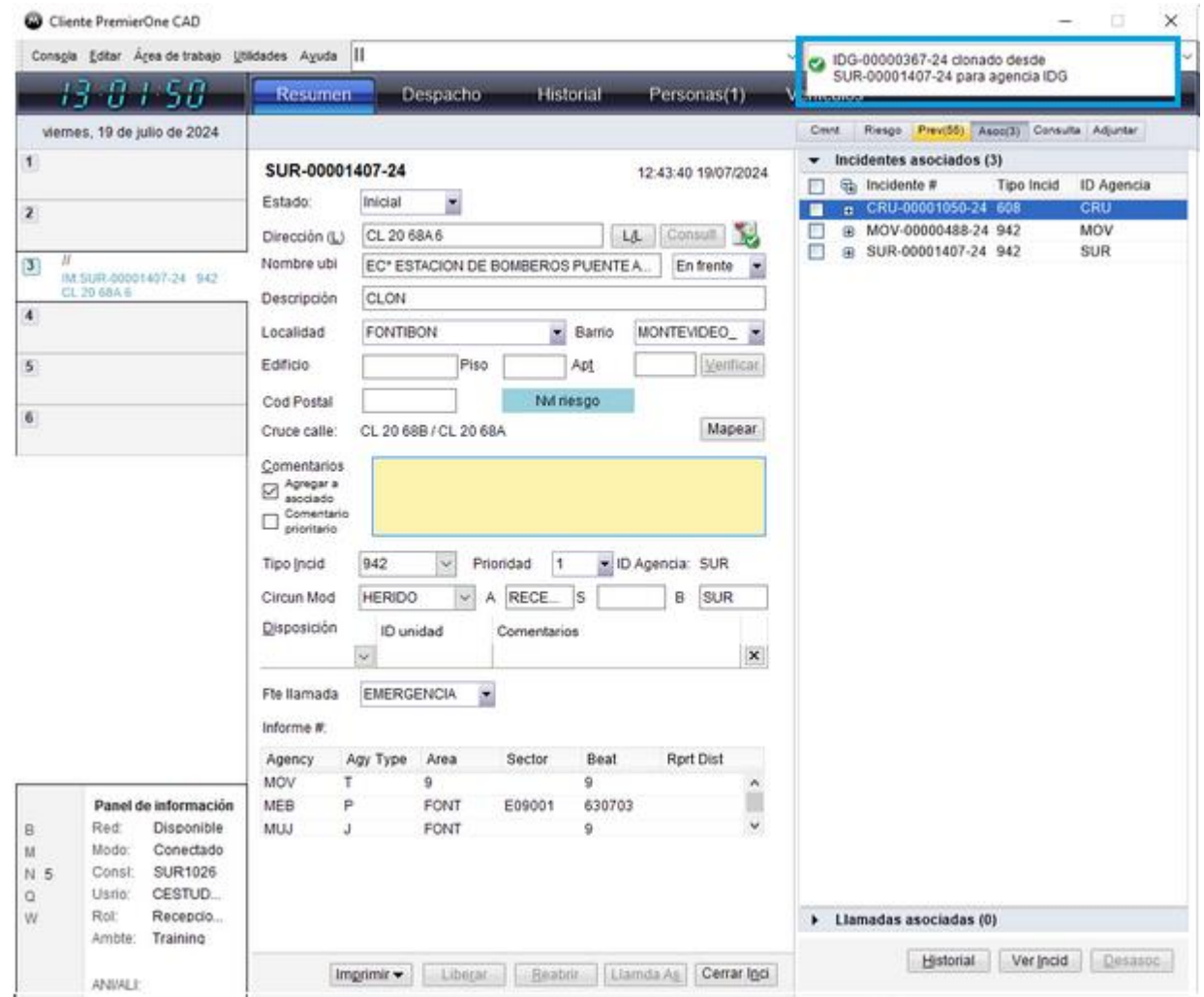
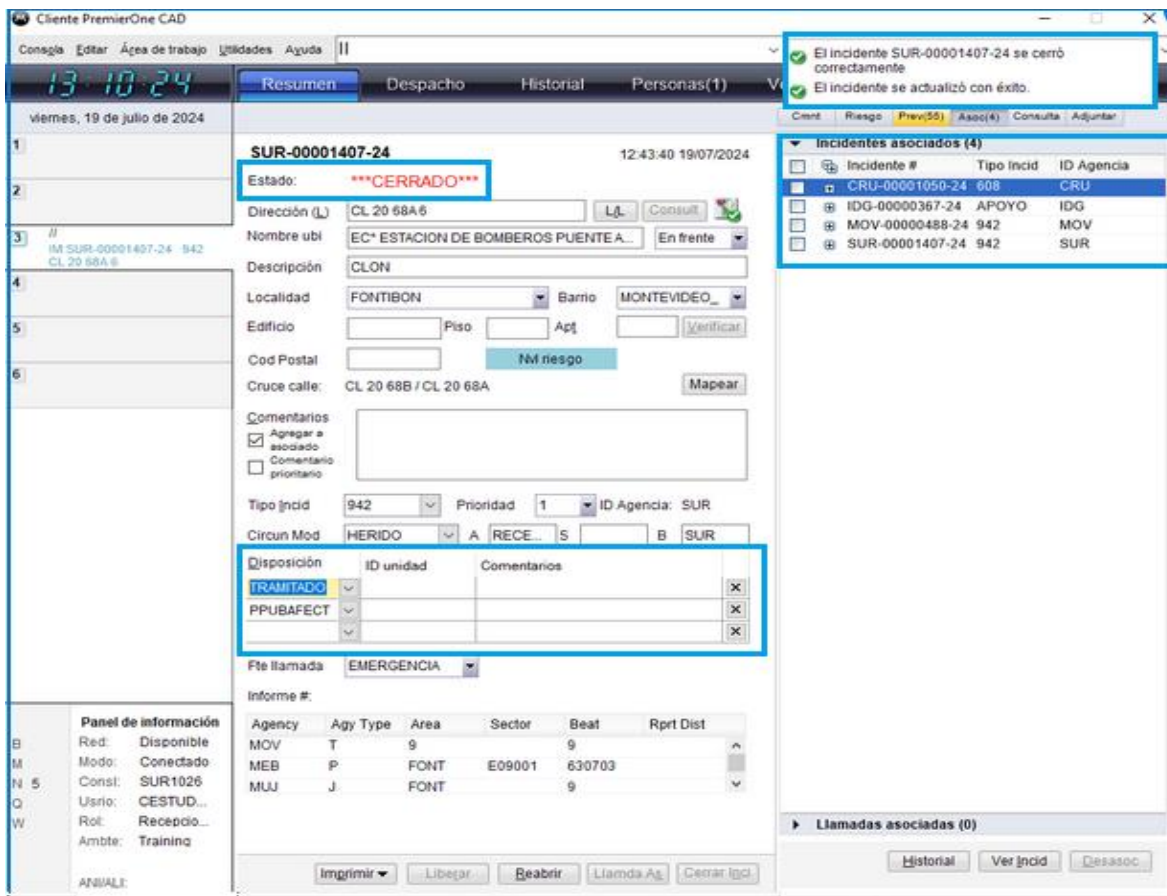


Imagen 35. Verificación clonación en área de mensajes de estado

Por último, el auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) se desplaza con el cursor a la pestaña “**Asoc**” del “**área de asistencia de trabajo**” donde se muestra el consecutivo de la agencia para la que se solicitó la clonación y la palabra “**APOYO**”.

DESARROLLO

Para terminar con este proceso el auxiliar administrativo o contratista deberá seguir los pasos indicados en el numeral **(5. Códigos de disposición)** y numeral **(6. Cierre de incidente)** de este instructivo.



Cliente PremierOne CAD

viernes, 19 de julio de 2024

SUR-00001407-24 12:40:40 19/07/2024

Estado: *****CERRADO*****

Dirección (L): CL 20 68A 6

Nombre ubi: EC* ESTACION DE BOMBEROS PUENTE A...

Descripción: CLON

Localidad: FONTIBON Barrio: MONTEVIDEO_

Edificio: Piso: Apt: Verificar

Cod Postal: NM riesgo

Cruce calle: CL 20 68B / CL 20 68A

Comentarios: Agregar a asociado Comentario prioritario

Tipo Incid: 942 Prioridad: 1 ID Agencia: SUR

Circun Mod: HERIDO A RECE... S B SUR

Disposición	ID unidad	Comentarios
TRAMITADO		
PPUBAFECT		

Fte llamada: EMERGENCIA

Informe #:

Agency	Agy Type	Area	Sector	Beat	Rprt Dist
MOV	T	9		9	
MEB	P	FONT	E09001	630703	
MUJ	J	FONT		9	

Incidentes asociados (4)

Incidente #	Tipo Incid	ID Agencia
CRU-00001050-24	608	CRU
IDG-00000367-24	APOYO	IDG
MOV-00000488-24	942	MOV
SUR-00001407-24	942	SUR

Llamadas asociadas (0)

Imagen 36. Campo Disposición y cierre de incidente

Elaboró: Nicolás Jiménez Sandoval - Contratista C4
 Carlos Eduardo Urbina Ortiz - Contratista C4
 Christian Andrés Herrera Rodríguez - Contratista C4

Revisó: Sady Sofía Moreno Munevar - Contratista C4
 Julián Felipe Quintero Rodríguez - 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>