

OBJETIVO

Orientar al personal de la Línea de Emergencias 123 de Bogotá en el manejo del teclado Genovation y la interfaz de la herramienta tecnológica, por medio de la descripción de sus funcionalidades para la clasificación de llamadas según la información suministrada por el ciudadano.

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.

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 amerita la creación de un incidente en el sistema CAD. En este grupo se encuentran las llamadas que cumplen con los criterios de uso inadecuado de la línea.

Entidad: cada una de las agencias que conforman el sistema C4 ya sea para atención, coordinación o recepción de incidentes. Estas se encuentran relacionadas en la normatividad vigente.

RESPONSABLES

Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 Bogotá.

DESARROLLO

Según la arquitectura de la planta telefónica los llamantes son dirigidos a una cola donde esperan ser atendidos por un agente disponible. La interfaz muestra el estado de las llamadas en espera y permite a los operadores gestionar las llamadas entrantes. Así mismo, las llamadas son distribuidas automáticamente a los agentes mediante el sistema ACD (Distribución Automática de Llamadas) lo que permite que se establezca una respuesta efectiva y posterior a ello se pueda clasificar las llamadas en procedentes y no procedentes.

DESARROLLO

1. Uso de la consola

1.1 La consola y sus partes

La interfaz de Vesta (Planta Telefónica) se divide en 5 áreas que nos permiten contar con la identificación de la llamada, estado de la llamada, información general de la consola, clasificación y transferencia de la llamada y estado de la llamada.



Imagen 1. La consola y sus partes

A continuación, se explica cada una de las áreas antes mencionadas:

- **Área de información de fecha y hora:** muestra la fecha y hora actual, es estandarizada por el sistema y no puede ser ajustada por el operador de recepción.
- **Área de clasificación y transferencia:** facilita la clasificación y transferencia de llamadas.
- **Área de información de llamada:** proporciona detalles sobre la llamada recibida.
- **Área de estado de llamadas:** muestra el estado actual de las llamadas en curso.

DESARROLLO

- **Área de control de llamada:** permite gestionar las llamadas entrantes y salientes.

1.1.1 Área clasificación y transferencia



Imagen 2. Área clasificación y transferencia

Icono para clasificación de llamadas: permite entrar al menú de clasificación de la llamada, donde se escoge la razón de clasificación lo que permite dejar al ciudadano con la grabación predeterminada y así mismo permite que el operador quede en estado LISTO para continuar recibiendo llamadas.

Icono para supervisor emergencias (N): al oprimir el icono el sistema ejecuta una transferencia entre el supervisor, el operador y el ciudadano.

Icono para SDQS: al oprimir el icono el sistema ejecuta una transferencia entre el operador y el equipo de monitoreo o seguimiento manteniendo en espera al ciudadano mientras que el funcionario que reciba el SDQS autorice la transferencia del ciudadano.

Icono de transferencia de llamadas: transferencias internas entre las áreas o funcionarios de la S.U.R.

Al oprimir el icono el sistema ejecuta una transferencia hacia la entidad seleccionada según la guía de tipificación de incidentes G-GE-1.

Icono para supervisor no emergencias (C): al oprimir el icono el sistema ejecuta una transferencia entre el operador y el supervisor. Esta acción hace que la transferencia aparezca

DESARROLLO

en las estaciones de supervisores de Vesta 1 o Vesta 2 (según la distribución de la planta telefonica en S.U.R.) hasta que algún supervisor la conteste.

1.1.1.1 Clasificación de llamadas uso de la interfaz

Es importante tener en cuenta que, al no contar con el teclado físico para clasificar las llamadas, Vesta por medio de su interfaz permite clasificar dichas llamadas por medio del área de clasificación y transferencia (ver numeral 1.1.1), al hacer clic en el icono clasificación se despliega las mismas razones de las llamadas procedentes y no procedentes teniendo en cuenta los protocolos de la operación de la S.U.R.

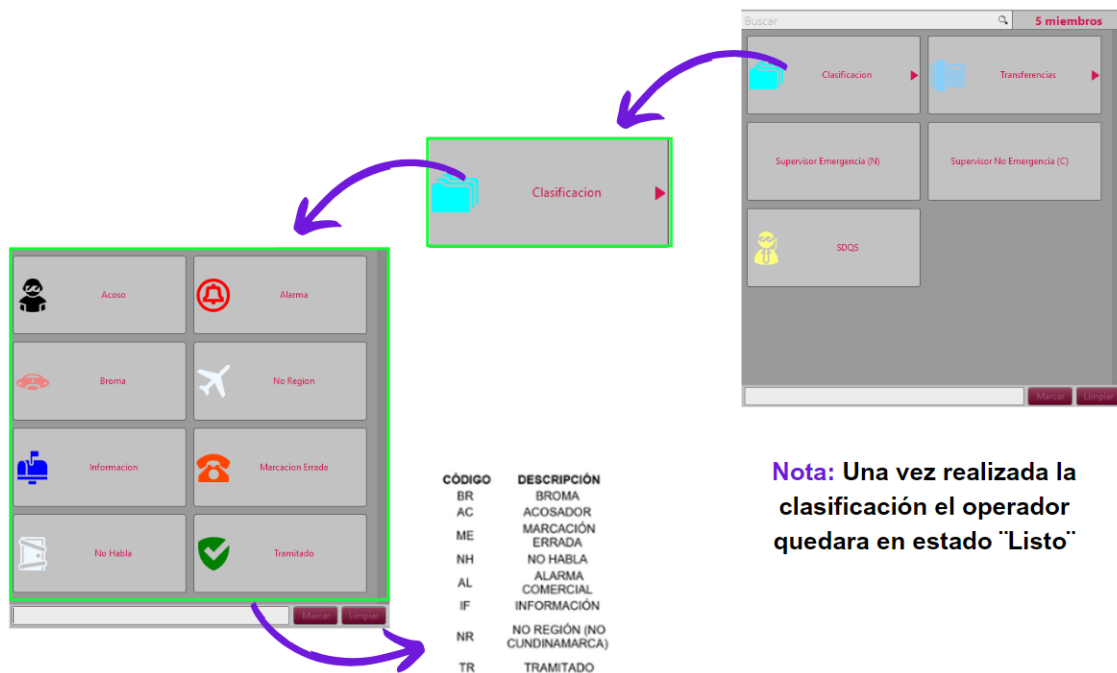
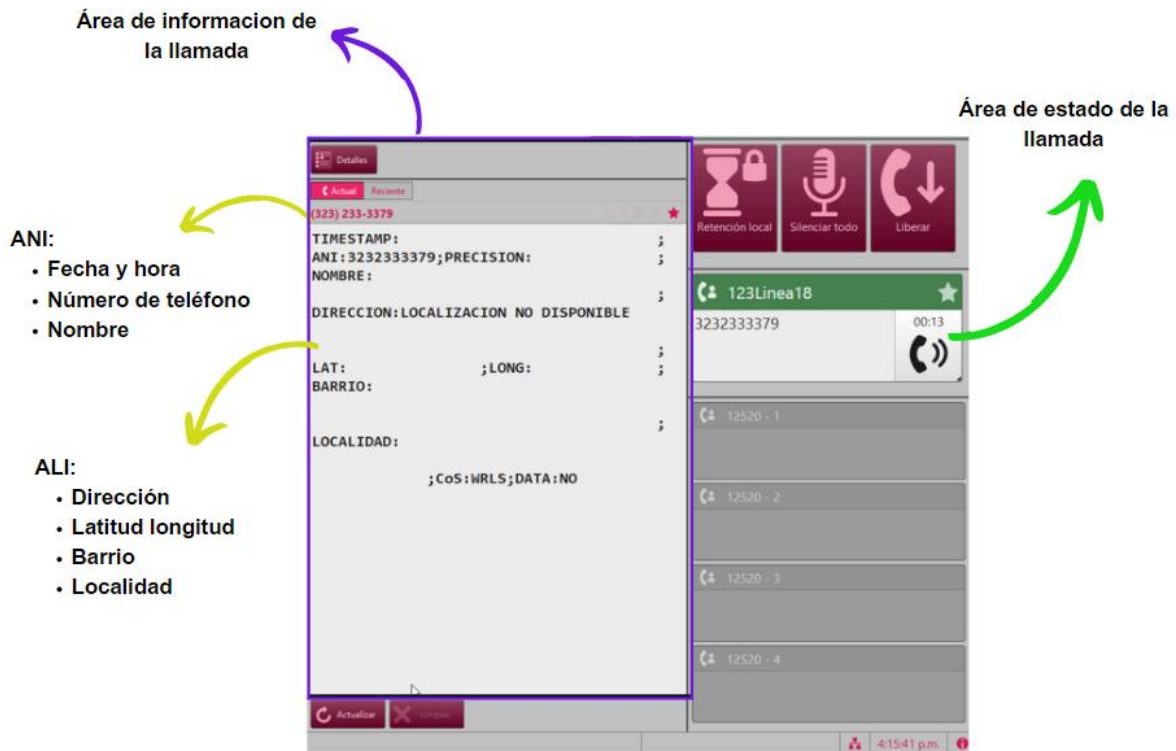


Imagen 3. Uso de la interfaz clasificación de llamadas

DESARROLLO

1.1.2 Áreas de información y estado de llamadas



Nota: Esta información dependerá del tipo de llamada y de la información proporcionada por el operador de telecomunicaciones.

Imagen 4. Áreas de información y estado de llamadas

En el **área de información de la llamada** se encuentra información como ANI y ALI, pero esta depende de la información que el operador de telecomunicaciones suministre. A su vez, es de vital importancia para el registro de incidentes de seguridad y emergencias que se verifique el número telefónico con el usuario de la Línea 123.

En el **área de estado de la llamada** se visualiza las líneas en uso y la llamada que se encuentra en curso. A su vez, en el momento de una conferencia o transferencia se visualiza las líneas o canales que se van a ocupar en dichas acciones las cuales se identifican por colores según el estado en el que se encuentren:

- **Amarillo:** llamada en espera.
- **Negro:** llamada timbrando.
- **Morado:** llamada sin contestar INTERCOM.
- **Verde:** llamada contestada.

DESARROLLO

El sistema conecta automáticamente la llamada y la asigna al operador que se encuentre disponible. Una llamada es contestada cuando el indicativo de la Línea se coloca en color verde.

1.1.3 Área de control de llamadas

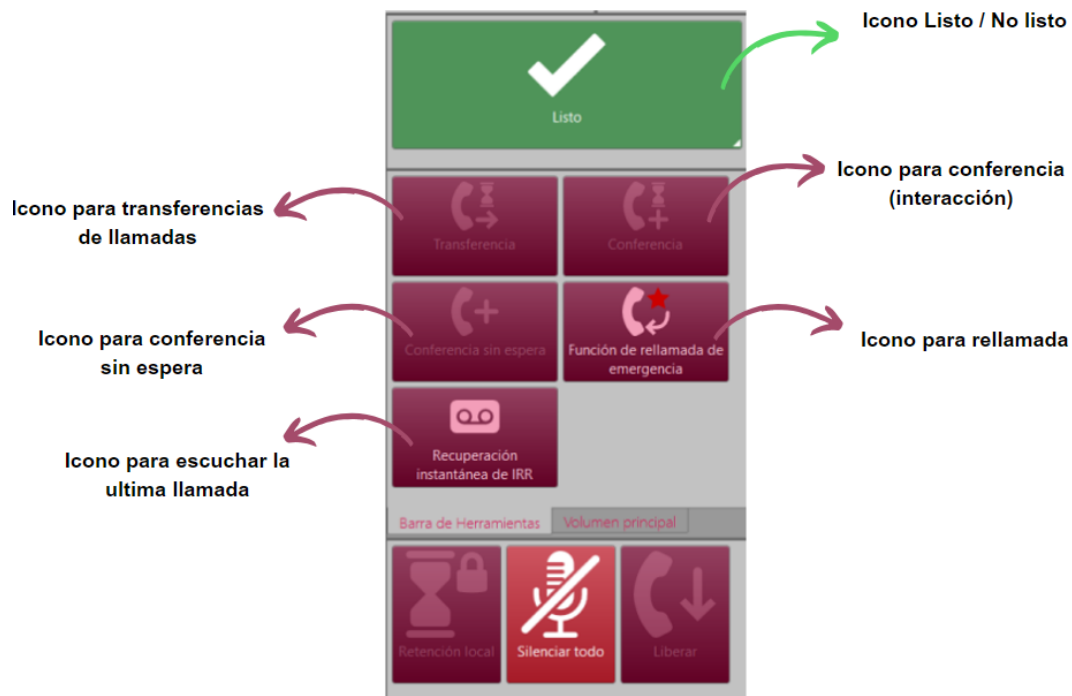


Imagen 5. Área control de llamadas

Icono transferencia de llamadas: al oprimir el icono el sistema permite ejecutar el paso de voz del ciudadano hacia la agencia que recibe el incidente.

Icono conferencia sin espera: al oprimir el icono el sistema permite hacer una conferencia directa entre tres personas.

Icono escucha última llamada: al oprimir el icono el sistema permite escuchar la última llamada que le ingreso al operador.

Icono Listo / No listo: al oprimir el icono el sistema permite que el operador pueda quedar libre para recibir una llamada o fuera de línea para que el sistema no le envíe llamadas entrantes.

DESARROLLO

Icono conferencia (interacción): al oprimir el icono el sistema permite hacer una conferencia entre tres personas dejando en espera a una mientras se integra la tercera.

Icono Rellamada: al oprimir el icono el sistema automáticamente marca el último número de la llamada que ingresó a la estación de trabajo.

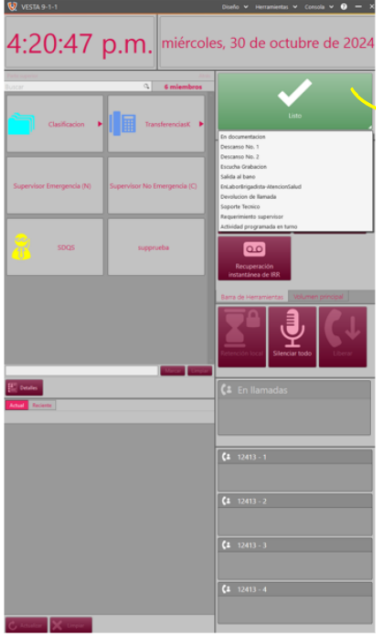
Estado No Listo a Listo: al dar clic en el icono el sistema permite quedar listo para recibir llamadas.

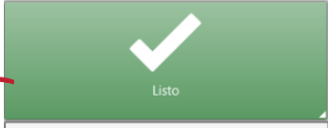


Imagen 6. Estado no listo a listo


Estado Listo a No listo: al dar clic en el icono podrá escoger la razón por la cual no está recibiendo más llamadas.

DESARROLLO






Icono Listo/No listo



Al hacer clic en el icono de Listo/No listo podrá escoger la opción por la cual quedara en "No listo" según la lista de razones



También puede colocar el estado de Listo/No listo al oprimir esta tecla en el teclado GENOVATION, o podrá escoger en el teclado numérico la razón de desconexión o ausencia

Imagen 7. Estado listo a No listo

Es importante resaltar que los estados No Listo, siempre deben usarse en los casos en los cuales el operador deje de recibir llamadas, ya sea por alguna razón temporal o permanente.

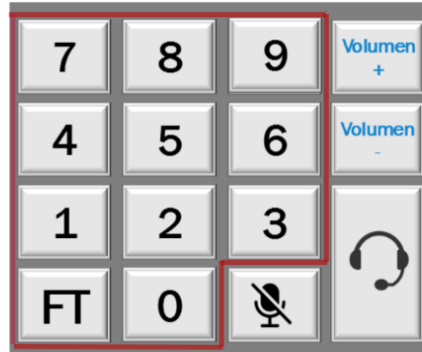
2. Uso de teclado físico GENOVATION

2.1 Estados No Listo

El teclado Genovation permite escoger los estados No Listo, así el operador de recepción selecciona en el teclado la razón por la cual se desconecta o ausenta en la recepción de llamadas que ingresan a la Línea 123.

DESARROLLO

- 0. Apoyo Supervisor
- 1. Descanso No 1
- 2. Descanso No 2
- 3. Descanso No 3
- 4. Retro alimentación
- 5. Salida al Baño
- 6. Apoyo de Brigadista
- 7. Rellamada
- 8. Soporte Técnico
- 9. Atención Salud
- FT: Cierre de sesión



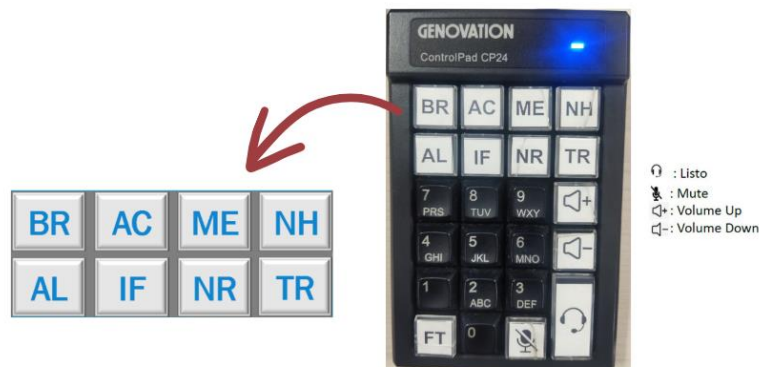
RAZONES NO LISTO:

(El operador puede cambiar entre estados "No Listo" sin volver a "Listo")

Imagen 8. Teclado físico estados no listo

2.1.1. Clasificación de llamadas

El teclado Genovation permite clasificar las llamadas que ingresan a la Línea 123, así el operador de recepción selecciona en el teclado la tecla correspondiente a la clasificación que debe asignar a la llamada, esta puede ser una llamada procedente o no procedente según los protocolos de la operación de la S.U.R.



Nota:

Una vez identificada el tipo de llamada, bastará con oprimir sobre la tecla correspondiente y el ciudadano escuchara la grabación seleccionada ya sea en una llamada procedente o no procedente.

Imagen 9. Teclado físico clasificación de llamadas

DESARROLLO

2.1.1.1 Llamadas No procedentes

Cuando el operador recibe la llamada e identifica que la misma es NO PROCEDENTE teniendo en cuenta la información suministrada por el ciudadano, procede por medio del teclado físico Genovation o interfaz del aplicativo a clasificar la llamada con forme a la siguiente tabla:

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN |
|--------|-----------------------------|
| BR | BROMA |
| AC | ACOSADOR |
| ME | MARCACIÓN ERRADA |
| NH | NO HABLA |
| AL | ALARMA COMERCIAL |
| IF | INFORMACIÓN |
| NR | NO REGIÓN (NO CUNDINAMARCA) |

Cuando se oprime cualquiera de estas teclas o iconos en la interfaz, el sistema telefónico genera un mensaje (grabación) automático que ha sido previamente configurado de acuerdo con la clasificación correspondiente. Luego de esta acción el sistema telefónico finaliza la llamada.

Es importante resaltar que no se puede recuperar la llamada después de la clasificación y una vez realizada la misma el operador de recepción quedará en estado Listo.

2.1.1.2 Llamadas Procedentes

Cuando el operador de recepción recibe la llamada e identifica que la misma es PROCEDENTE con la información suministrada por el ciudadano, se crea un incidente en el CAD para que sea gestionado por la entidad correspondiente y una vez finalizado dicho procedimiento, se oprime la tecla "TR" en el teclado Genovation o interfaz del aplicativo según el evento que corresponda.

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN |
|--------|-------------|
| TR | TRAMITADO |

Nota. Las tablas de los numerales 2.1.1.1 y 2.1.1.2 aplican para el uso de teclado Genovation físico y su interfaz numeral 1.1.1.1.

Elaboró: Christian Andrés Herrera Rodríguez– Contratista

Revisó: Sady Sofía Moreno Munévar – Contratista
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>