

## CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. AMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	4
<b>4. NORMATIVIDAD ASOCIADA</b> .....	4
<b>5. DOCUMENTOS ASOCIADOS</b> .....	4
<b>6. GLOSARIO</b> .....	4
<b>7. PLAN ESTRATÉGICO DEL C4</b> .....	6
7.1. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES.....	6
7.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	6
7.3. ORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL C4 .....	7
7.4. ¿QUÉ TRABAJO SE HACE EN EL C4? .....	9
7.5. ¿QUIÉN HACE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE CORRESPONDE EN EL C4 Y PARA EL C4?.....	9
7.6. ¿CÓMO SE HACE EL TRABAJO EN EL C4? .....	10
7.7. ¿CUÁNDO SE HACE EL TRABAJO EN EL C4?.....	10
7.8. ¿DÓNDE SE HACE EL TRABAJO EN EL C4?.....	10
7.9. ¿POR QUÉ SE HACE EL TRABAJO EN EL C4? .....	10
<b>8. CRITERIOS DE PRIORIZACION DE CUALQUIER ACTIVIDAD QUE SE REALIZA EN EL C4</b> .....	12
<b>9. FUNCIONAMIENTO DEL C4</b> .....	12
9.1. <i>LÍNEA NUSE 123 BOGOTÁ</i> .....	12
9.1.1. OPERACIÓN DE LA LÍNEA 123.....	13
9.1.1.1. DOCUMENTACIÓN.....	13
9.1.1.2. TIPIFICACIÓN.....	14
9.1.1.3. ÁREA .....	15
9.1.1.4. TRANSFERENCIA .....	17
9.1.1.5. CÓDIGO DE DISPOSICIÓN.....	17
9.1.1.5.1. Código de disposición de cierre .....	17
9.1.1.5.2. Código de disposición de información .....	17
9.1.1.6. GEOLOCALIZACIÓN.....	18
9.1.1.7. TIEMPOS.....	18
9.1.1.8. HABILIDADES .....	18
9.1.1.9. OMISIÓN O LIBERACIÓN .....	19
9.1.1.10. GUIONES .....	19
9.1.1.11. GUIONES ESPECIALES.....	21
9.1.1.12. ATENCIÓN AL USUARIO.....	22
9.1.2. PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE CONTINGENCIA .....	23
9.1.3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA OPERACIÓN .....	38

<b>10.</b>	<b>ADMINISTRATIVOS DEL C4 .....</b>	<b>43</b>
10.1.	HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO.....	43
10.2.	INGRESO AL EDIFICIO DEL C4 .....	44
10.2.1.	INGRESO DE FUNCIONARIOS.....	44
10.2.2.	REGISTRO DE PERSONAL NUEVO.....	45
10.2.3.	NOVEDADES DE RETIRO.....	45
10.2.4.	INGRESO DE EQUIPOS, MOBILIARIO, MATERIALES, INSUMOS Y RELACIONADOS .....	45
10.2.5.	SALIDA DE EQUIPOS, MOBILIARIO, MATERIALES, INSUMOS Y RELACIONADOS .....	46
10.2.6.	INGRESO DE VEHÍCULOS.....	46
10.3.	USO DE ZONAS COMUNES .....	47
10.3.1.	BAÑOS Y DUCHAS.....	47
10.3.2.	ASCENSORES .....	47
10.3.3.	CAFETERÍA.....	48
10.3.4.	ENFERMERÍA Y SALA DE LACTANCIA .....	48
10.3.5.	PARQUEADEROS.....	49
10.3.6.	GIMNASIO .....	49
10.4.	PROHIBICIONES GENERALES .....	50
10.5.	CONTROLES DE ACCESO .....	50
10.6.	SOLICITUD DE GRABACIONES DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN DEL C4 .....	51
10.7.	CUARTOS TÉCNICOS Y DE CABLEADO .....	52
10.7.1.	PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS CUARTOS TÉCNICOS Y DE CABLEADO .....	53
10.7.2.	RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA ACCEDER A LOS CUARTOS TÉCNICOS Y DE CABLEADO.....	54
10.8.	SALAS DE REUNIONES.....	55
10.9.	DIADEMAS Y ACCESORIOS TECNOLOGICOS C4 .....	55

## **1. OBJETIVO**

Documentar los lineamientos, procesos, procedimientos y protocolos para la operación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4, como un instrumento operativo y administrativo que se utiliza de apoyo para el funcionamiento y la correcta coordinación de todas las entidades, sistemas y personas que forman parte de este; además, está diseñado para ilustrar y difundir las líneas de operación, autoridad y responsabilidad, así como para dar a conocer los objetivos y las funciones de los actores que se relacionan con el C4.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los componentes del C4, de los cuales cada uno tiene su campo de acción específico en el sistema integrado de seguridad y emergencias del Distrito Capital
- Identificar los servicios
- Detallar las normas y estándares que se deben aplicar para el funcionamiento del C4 - NENA
- Integración de los componentes y servicios – nuevo modelo de servicio
- Uso de los sistemas de información, comunicaciones, geolocalización - aplica la modernización para mejorar de la operación
- Como opera el edificio donde se encuentra el C4 desde su ingreso hasta la salida y los servicios que tiene
- Seguridad perimetral, física, del personal y de la información
- Descripción del proceso de capacitación
- Manejo de terceros prestadores de servicios del C4
- Ofrecer a los funcionarios que se encuentran en el C4 un documento que les permita conocer el funcionamiento del mismo.
- Establecer los parámetros para el funcionamiento operativo del C4.
- Definir los parámetros para el funcionamiento administrativo del C4.

## **2. ALCANCE**

Este manual operativo del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 de Bogotá, está dirigido a todos los interesados en conocer el funcionamiento de la entidad, además se asignan las diferentes responsabilidades de los funcionarios, contratistas, entidades que lo integran y hacen parte del sistema integrado de seguridad y emergencias y proveedores que se encuentran en el C4, y se establecen las medidas a tomar y las acciones a seguir antes, durante, y después de la operación, como una guía respecto a los parámetros que permiten su funcionamiento desde lo operativo, así como desde los aspectos administrativos con el fin de facilitar las labores que se desarrollan al interior del C4 para Bogotá Distrito Capital.

### **3. AMBITO DE APLICACIÓN**

La operación del C4 está dedicada a la población objetivo como toda aquella persona o animal doméstico o salvaje en cautiverio que se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C., sin distinguir su género, edad, nacionalidad, idioma, raza, estrato social, nivel educativo, discapacidad, religión, cultura, comunidad, o alguna característica que diferencia una persona de otra; de la misma manera con los animales domésticos o salvajes en cautiverio y requiere que se le atienda uno o más eventos de seguridad o emergencias; eventos que se atienden con una oportunidad de acuerdo a la criticidad del mismo, clasificación que se realiza con un protocolo para determinar la necesidad de los recursos y los riesgos tipificados en la operación del C4 y las entidades integradoras del sistema de emergencias, las cuales se encuentran parametrizadas en el sistema de información CAD; es importante referenciar que el personal se encuentra o no en el lugar de los hechos son los que reportan los incidentes y no requieren necesariamente la atención o los servicios, pero están aquellos que se encuentran en la situación de emergencia con la necesidad que la ciudad atienda su situación de seguridad o emergencia; los anteriores se comunican con el C4, por el único punto de contacto que es el NUSE 123, además, puede hacer llegar requerimientos o información relacionada con las atenciones que realiza el C4, por medios de comunicación tales como telefonía, telefonía celular, chat, centro de relevo, documentos físicos denominados oficios; para requerir información sobre la atención de eventos de seguridad y emergencias.

### **4. NORMATIVIDAD ASOCIADA**

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

### **5. DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- Formato Bitácora de Control de Tóner – Oficina C4 F-GE-509
- Formato solicitudes control de acceso C4' de código F-GE-760
- Formato Solicitud Diademas, Equipos Tecnológicos y Accesorios C4' de código 'F-GE-761
- Plan de gestión integral de residuos peligrosos PL-FI-06.
- 

### **6. GLOSARIO**

**Analista de monitoreo:** Persona encargada de asistir en el análisis de monitoreo en relación con la gestión de la operación de la Línea 123, asegurando la calidad del servicio.

**Analista de seguimiento:** persona encargada de asistir en el seguimiento de los incidentes de alto impacto de emergencia y seguridad que son de conocimiento de la Línea 123

**Bitácora del incidente:** es el registro de todas las acciones realizadas para la atención del incidente. El registro es elaborado en el sistema de despacho asistido por computador.

**Código de cierre del incidente:** es una clasificación que se realiza en el sistema de despacho asistido por computador al momento de dar por terminada la gestión de los incidentes.

**Entidades de despacho:** son las entidades o dependencias adscritas al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4 de Bogotá D.C., encargadas de realizar el despacho de recursos para atender los eventos de seguridad y/o emergencias que se suscitan en el distrito capital.

**Geolocalización del incidente:** corresponde al ejercicio manual para la localización espacial del incidente que se reporta a la Línea 123 Bogotá en un mapa digital.

**Guía de Tipificación G-GE-1:** es un documento en el que se ha definido, por consenso con las entidades que integran el C4, 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 (Línea 123 Bogotá) y la prioridad que cada entidad que integra el C4 le asigna al incidente.

**Guiones:** son líneas de texto que contienen los diálogos que debe realizar el operador de recepción de la Línea 123 Bogotá, para ciertas situaciones de su gestión en la atención de llamadas.

**Incidente de seguridad y/o emergencias:** evento que se materializó o es potencialmente materializable, que pone en riesgo a las personas o a sus bienes.

**Línea 123 Bogotá:** es la línea de emergencias establecida como número único para el manejo de incidentes de seguridad y/o emergencias.

**Llamada no procedente:** hace referencia a una llamada realizada por un usuario, que no corresponde al reporte de una situación de seguridad y/o emergencia.

**Llamada procedente:** hace referencia a una llamada realizada por un usuario, que corresponde al reporte de una situación de seguridad y/o emergencias.

**Manual de Operaciones de la SUR:** documento técnico que contiene las especificidades del ejercicio operativo del personal de la Sala Unificada de Recepción SUR de la Línea 123 Bogotá.

**Operador de recepción:** persona que recibe y tramita hacia las entidades las llamadas que ingresan a la Línea 123.

**Recursos móviles:** Hace referencia a los vehículos debidamente equipados, con los que el personal especializado de cada entidad que integra el C4 realiza la atención de los incidentes reportados a la Línea 123 Bogotá in situ.

**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 y/o emergencias de la ciudad.

**Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias:** conjunto de entidades que integran el C4 encargadas de la atención de los incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad.

**Sala unificada de recepción (S.U.R.):** área dispuesta por la Línea 123 Bogotá, para la recepción y trámite de los incidentes de seguridad y emergencia de la ciudad.

**Supervisor de turno:** persona que apoya el seguimiento en la gestión de la operación de la Línea 123.

**Supervisor de estación:** persona que apoyar a los operadores de la Línea 123, en el desarrollo de su labor de acuerdo con la necesidad  
**Tipificación del incidente:** es la asignación de un código al incidente reportado a la Línea 123 Bogotá, de acuerdo con lo estipulado en la guía de tipificación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

**Transferencia de voz:** poner en contacto telefónicamente al usuario de la Línea 123 Bogotá, con la entidad que corresponda.

**Usuario de la Línea 123 Bogotá:** Persona que reporta una situación de emergencia y/o evento de seguridad.

## **SIGLAS**

**C4:** Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá

**SDSCJ:** Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

**Línea 123:** Línea de Emergencias de Bogotá

**NUSE:** Número Único de Seguridad y Emergencias

**SUR:** Sala Unificada de Recepción

## **7. PLAN ESTRATÉGICO DEL C4**

El manual operativo y su actualización es parte del resultado del Plan Estratégico del C4 - PEC4, el cual incorpora como insumos la evaluación, diagnóstico y recomendaciones sobre el estado de la Oficina de Centro de Comando, Control, Computo y Comunicaciones - C4 de la ciudad de Bogotá; se incluye una evaluación del estado de los servicios más importantes e identificación de las necesidades prioritarias para la operación y cumplimiento de las funciones del C4, se incorpora un plan de trabajo por componente y el capítulo correspondiente a la alineación estratégica y desarrollo del Plan Estratégico del cual depende la operación y administración del C4.

### **7.1. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES**

- Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123).
- Sistema de vídeo vigilancia ciudadana del distrito capital.
- Sistemas de comunicación.
- Redes de participación cívica.
- Equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado.
- Sistemas de información y análisis de información.
- El Centro de Operaciones de Emergencias COE.

### **7.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

- Servicio de recepción de solicitudes de atención de eventos de seguridad y emergencias
- Atención de eventos de seguridad y emergencias que se despachan por medio de las entidades que integran el c4
- Comunicaciones entre entidades que hacen parte del sistema integrado de seguridad y emergencias
- Videovigilancia en la ciudad
- Videovigilancia y comunicaciones con equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado
- Vigilancia, Videovigilancia y comunicaciones con entidades estatales, privadas y redes de participación cívica y redes de apoyo
- Análisis de información

### 7.3. ORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL C4

El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4, coordina el Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Bogotá, el cual está conformado de la siguiente manera:



Para lograr estos objetivos, el C4 basa su funcionamiento en el Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE el cual tiene dos fases que se describen a continuación. En la primera, la Línea 123 recepciona las llamadas de los bogotanos en las que reportan los incidentes de emergencias y seguridad que ocurren en la ciudad y traslada la información capturada a las entidades pertinentes que deben atender los casos. En la segunda fase, las instituciones reciben la información provista por la Línea 123 Bogotá y despachan los recursos necesarios para atender las situaciones que son de su competencia.

El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 funciona en el marco de la mejora continua como todo proceso que tenga gestión de la calidad, motivo por el cual hace uso del Ciclo PHVA (ciclo planear, hacer, verificar y actuar). En este contexto, y para cada uno de los momentos del ciclo, se tienen las siguientes actividades:

### **PLANEAR**

- Articular los objetivos de la Oficina C4 con el Plan de Desarrollo Distrital vigente.
- Formular las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital vigente referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación interentidades.

### **HACER**

- Socializar y ejecutar el conjunto de actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital vigente referentes al C4.
- Elaborar y ejecutar planes y proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4.
- Gestionar la atención de los incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad.
- Asesorar en la gestión de los incidentes de alto impacto de la ciudad.
- Adoptar el sistema de gestión de seguridad de la información propuesto por el operador tecnológico.

### **VERIFICAR**

- Hacer seguimiento a las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital vigente referentes al C4.
- Hacer seguimiento a los planes y proyectos elaborados para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4
- Seguimiento de los procedimientos de operación.
- Coordinación y seguimiento de la atención a nivel interentidades.

## **ACTUAR**

- Realizar las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital vigentes referentes al C4.
- Implementar las acciones de los Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4.
- Implementar las actividades de los Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los procedimientos de operación.
- Implementar las Estrategias para la atención de incidentes de alto impacto.
- Desarrollar acciones para que las consecuencias de la manera como gestiona el C4 y sus entidades asociadas impacten positivamente el servicio misional del C4.

### **7.4. ¿QUÉ TRABAJO SE HACE EN EL C4?**

En el C4 es una dependencia que hace parte de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se encarga de coordinar y articular el sistema integrado de seguridad y emergencias, haciendo de este un servicio eficiente de recepción de solicitudes de emergencias las cuales son tramitadas a cada una de las entidades que integran el C4 de manera inmediata para la atención de cada uno de los eventos recepcionados en la Sala Única de Recepción y se centraliza y articula el apoyo a las entidades del sistema integrado de seguridad y emergencias, colocando a disposición de la ciudad y de las mismas entidades los elementos necesarios para que la operación se articule y la atención de los eventos de seguridad y emergencias se tipifiquen y escalen de manera adecuada.

### **7.5. ¿QUIÉN HACE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE CORRESPONDE EN EL C4 Y PARA EL C4?**

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en sus diferentes áreas y oficinas, realiza apoyo administrativo, financiero y jurídico al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4; con el fin que este pueda funcionar de manera acorde con las necesidades de la Ciudad e inclusive mejorar las condiciones a medida que el C4 demanda especialización y perfeccionamiento de sus procedimientos en los servicios a la ciudad de Bogotá, a continuación se mencionan las oficinas que participan en lo mencionado anteriormente:

- Jurídica
- Contratación
- Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos
- Oficina Asesora de Planeación

- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Subsecretaria de fortalecimiento de capacidades operativas
- Direccion técnica
- Direccion de operaciones para el fortalecimiento
- Direccion de bienes para la SDSCJ
- Subsecretaria de gestión institucional
- Direccion de tecnologías y sistemas de información
- Direccion de gestión humana
- Direccion de gestión jurídica y contractual
- Direccion de recursos físicos y gestión documental

#### **7.6. ¿CÓMO SE HACE EL TRABAJO EN EL C4?**

El C4 junto con las entidades que lo integran realizan una secuencia de actividades para cumplir con un trabajo o servicio determinado; desde el ingreso del personal al edificio del C4, donde se encuentra la SUR y el CAD; pasando por la recepción de llamadas en la SUR y en el CAD se hace monitoreo de videovigilancia y comunicaciones; hasta realizar los COE en la sala del gabinete en el piso 3; esto se logra con la articulación de las entidades que pertenecen al sistema integrado de seguridad y emergencias.

#### **7.7. ¿CUÁNDO SE HACE EL TRABAJO EN EL C4?**

Las actividades que se desarrollan a nivel operativo en el C4 tienen un funcionamiento de 7x24x365; nunca se detiene la operación, esto se logra en la ventaja que tienen estas entidades de organizar sus recursos con mallas de turnos, de tal manera que se logran cubrir las actividades de manera completa, pudiéndose llegar inclusive a prestar apoyo entre las mismas en el C4.

#### **7.8. ¿DÓNDE SE HACE EL TRABAJO EN EL C4?**

El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo se encuentra ubicado en la calle 20 #68A-06 en la ciudad de Bogotá.

#### **7.9. ¿POR QUÉ SE HACE EL TRABAJO EN EL C4?**

Para mejorar las condiciones de seguridad a todos los habitantes del Distrito Capital, en sus fases de prevención, promoción, mantenimiento y restitución; el mantenimiento y la preservación del orden público en la ciudad; la articulación de los sectores administrativos de coordinación de la Administración Distrital en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal en el Distrito Capital, la coordinación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123, la integración y coordinación de los servicios de emergencia; y proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes, con el fin de coadyuvar en la efectividad de la seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá D.C.

El trabajo que se hace en el C4 es de carácter ininterrumpido, continuo y permanente, y dada su especial importancia para el apoyo en la protección de la vida humana, de la defensa, la seguridad y la justicia distritales, se desarrollará dentro de esquemas de misión e infraestructura crítica que generen los máximos niveles de disponibilidad y protección física, sísmica y tecnológica; además que el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4, es 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; además de algunas de sus funciones que se describen a continuación:

- Coordinar la gestión efectiva entre organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.
- Dirigir la integración operativa y tecnológica de los organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.
- Establecer prioridades para la respuesta a emergencias desde el punto de vista de la coordinación de la gestión efectiva.
- Proporcionar apoyo a las autoridades locales y los organismos nacionales y asegurar que todas las acciones se lleven a cabo dentro de las prioridades que se establezcan.
- Determinar acciones de información pública de emergencia apropiada utilizando los métodos de difusión disponibles en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Proponer y orientar políticas y procedimientos de divulgación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría.

- Conformar un plan estratégico de capacitación y entrenamiento integral para las entidades que hacen parte del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4, elaborando los lineamientos para su desarrollo.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de la dependencia.

## **8. CRITERIOS DE PRIORIZACION DE CUALQUIER ACTIVIDAD QUE SE REALIZA EN EL C4**

Es la herramienta realizada especialmente para el sistema integrado de seguridad y emergencias para seleccionar las distintas alternativas de soluciones, teniendo como base la ponderación de opciones y aplicación de criterios, los cuales se detallarán en la guía de tipificación.

Además, se usa como instrumento clave para tomar decisiones y clasificar problemas; ayuda a definir las causas y efectos de situaciones problemáticas para aplicar estrategias más acertadas en la atención de los eventos de seguridad y emergencias en Bogotá Distrito Capital.

En el contenido de este documento se encontrará en diferentes etapas como aplicar los criterios de priorización, no sin antes tener en cuenta que, para realizar una matriz de priorización, antes se debe identificar las distintas alternativas y los criterios de decisión, con el objetivo de poner todo en común y contar con todos los argumentos para la solución que mejor ponderación obtenga.

## **9. FUNCIONAMIENTO DEL C4**

El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4, funciona a través de la Línea de Emergencias 123 Bogotá, la cual es gerenciada directamente por el C4, mientras que, a la vez, coordina las entidades del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias, para cumplir con los propósitos de servicio con los que fue creado. Por este motivo, en esta sección, la mayor parte del contenido tiene que ver con la Línea de Emergencias 123 Bogotá.

### **9.1. LÍNEA NUSE 123 BOGOTÁ**

Como se ha señalado, la Línea de Emergencias 123 Bogotá es la encargada de la recepción y el trámite de las llamadas realizadas por los bogotanos para reportar incidentes de seguridad y emergencias. Para esta tarea, el C4 ha dispuesto en sus instalaciones de la

Sala Unificada de Recepción (SUR) que es el espacio físico de operación misional de la Línea de emergencias 123 Bogotá.

En la Sala Unificada de Recepción (SUR) se cuenta con personal de operación y que son: los operadores de recepción, supervisores de estación, supervisores de turno, operadores de seguimiento, analistas de monitoreo y el jefe de sala. A continuación, se presentan cada uno de los mencionados roles.

Las funciones de cada uno de estos funcionarios se encuentran definido en el Manual de Funciones de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia que fue aprobado bajo la Resolución 000301 del 26 de julio del 2018.

### **9.1.1. OPERACIÓN DE LA LÍNEA 123**

La operación de la Línea 123 Bogotá se basa en el trámite de los incidentes recibidos y en la calidad en el servicio al usuario. El trámite de los incidentes se refiere a las actividades de documentación, tipificación, adjudicación de la jurisdicción, transferencia, aplicación del código de cierre y geolocalización, las cuales son fundamentales para que las entidades de despacho gestionen los recursos de atención al usuario.

Por su parte, el servicio al usuario se refiere al manejo de tiempos durante la atención de llamadas, a la demostración de habilidades para el manejo de las llamadas, a la no realización de la omisión y/o liberación, a la correcta utilización de los guiones, incluyendo los guiones especiales, y a no maltratar al usuario.

A continuación, se realiza una presentación de cada uno de estos:

#### **9.1.1.1. DOCUMENTACIÓN**

Cuando se recibe una llamada reportando un incidente precedente, el operador debe documentar aquellos aspectos que permitirán a las entidades que integran el C4 tener disponible la información relevante para el despacho de recursos que atenderán el incidente. La documentación es, entonces, la acción de registrar toda información disponible sobre el incidente precedente, acorde con las preguntas que aparecen en la Guía de Tipificación y los demás datos reportados por el llamante.

Durante la documentación se busca responder las siguientes preguntas:

¿Dónde está pasando el incidente? Es decir, el lugar de los hechos, y ¿qué está pasando? En donde se incluye toda la información reportada por el llamante sobre el tipo de incidente.

Para la realización de una adecuada documentación se debe tener en cuenta:

Una redacción de urgencias. La redacción de urgencias es aquella que consiste en iniciar la documentación contestando las preguntas que han sido definidas por las entidades que conforman el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias de Bogotá, en la Guía de Tipificación para cada tipo de incidente y finalizar la documentación con la información adicional suministrada por el llamante.

Una redacción entendible. Es importante que, en el momento de documentar un incidente, se redacte con buena ortografía y se construyan frases coherentes.

La documentación se realiza en campos específicos del Sistema de Despacho Asistido por Computador. Para contestar ¿Dónde está pasando el incidente? se utiliza el campo de localización y la información complementaria se registra en el campo comentarios. Para contestar ¿Qué está pasando? Se utiliza el campo tipo de incidente y el campo comentarios.

En el campo de localización se escribe la dirección del incidente que es reportada por el llamante.

El campo comentarios se encuentra destinado al ingreso de información relacionada con el sitio de ocurrencia que facilita la atención de las entidades que integran el C4, tal como: vías de acceso, dirección nueva o antigua, sentido de la vía, entre otros. En este campo también se puede documentar información referente al trámite del incidente.

El campo tipo de incidente es utilizado para establecer el código y circunstancias modificadoras de la Guía de Tipificación que clasifican el incidente procedente reportado.

En el campo comentarios se registra la idea central del incidente, teniendo en cuenta las preguntas de la Guía de Tipificación para el código y circunstancias modificadoras del incidente y las abreviaturas correspondientes para optimizar este espacio.

#### **9.1.1.2. TIPIFICACIÓN**

Cuando ingresa una llamada reportando un incidente procedente, se debe realizar la tipificación, que consiste en asignarle un código establecido por las entidades del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias para el despacho de recursos de atención in situ. Estos códigos se encuentran en la Guía de Tipificación. De este modo, la tipificación de incidentes es una clasificación de los incidentes procedentes para el despacho pertinente de recursos, que se encuentra predeterminada en la Guía de Tipificación.

Si en algún caso las entidades definidas automáticamente para la atención, de acuerdo con los códigos de la Guía de Tipificación, son insuficientes, se puede activar manualmente las entidades adicionales necesarias en el Sistema de Despacho Asistido por Computador, dejando muy claramente documentado por qué se activaron más entidades de las predeterminados en la Guía de Tipificación.

La Guía de Tipificación es un documento elaborado con el consenso de las entidades del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias en el que se encuentran clasificados mediante códigos genéricos todos los posibles incidentes de seguridad y/o emergencias que puedan ocurrir en la ciudad. La guía tiene los siguientes campos por tipo de incidente:

1. Tipo de incidente: Contiene el código numérico, el alias alfabético y el nombre completo del tipo de incidente.
2. Descripción: Texto que define el contexto del tipo de incidente. También define palabras claves a tener en cuenta al momento de tipificar.
3. Preguntas: Contiene las preguntas a realizar al usuario llamador para obtener detalles esenciales sobre el incidente. Estas preguntas permiten documentar información adicional del incidente o definir la circunstancia modificadora a seleccionar.
4. Circunstancia modificadora: Código corto que define las diferentes circunstancias especiales que se pueden presentar según cada tipo de incidente y que requieren atención adicional de otra agencia, unidades especiales o procedimiento de atención diferencial.
5. Descripción de circunstancia modificadora: Texto completo de la circunstancia modificadora.
6. Transferencia de voz: Define a qué entidad o rol de la entidad debe hacerse la transferencia de voz.
7. Copia de incidente: Define las agencias a las que se debe hacer copia del incidente.

A continuación, se señalan algunas características importantes de la Guía de Tipificación.

Para los incidentes reportados en los que se identifica maltrato a la mujer, se ha establecido añadir el código de disposición MALTMUJER, que no genera acciones para ninguna de las entidades del Sistema Integrado de Seguridad y emergencias, pero permite la remisión del caso a la Secretaría Distrital de la Mujer.

### **9.1.1.3. ÁREA**

Un área es una unidad territorial definida y utilizada por una entidad para el despacho de los recursos. En el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias de Bogotá, todas las entidades definen unas áreas según su operación y misionalidad. En el caso de IDIGER, la única área definida es todo el polígono de la ciudad.

Para la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud DUES las áreas son las siguientes:

- CRUE norte
- CRUE sur

Para Movilidad las áreas son las siguientes:

- Movilidad 1
- Movilidad 2
- Movilidad 3
- Movilidad 4
- Movilidad 5
- Movilidad 6
- Movilidad 7
- Movilidad 8
- Movilidad 9
- Movilidad 10
- Movilidad 11
- Movilidad 12
- Movilidad 13
- Movilidad 14
- Movilidad 15

Para MEBOG las áreas son:

- Antonio Nariño
- Barrios Unidos
- Bosa
- Chapinero
- Ciudad Bolívar
- Engativá
- Fontibón
- Kennedy
- Candelaria
- Mártires
- Puente Aranda
- Rafael Uribe Uribe
- San Cristóbal
- Santa fé
- Suba
- Teusaquillo
- Tunjuelito
- Usaquén
- Usme
- No Bogotá

Para el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá las áreas son:

- Bomberos norte
- Bomberos sur

#### **9.1.1.4. TRANSFERENCIA**

La transferencia consiste en comunicar al usuario de la Línea 123 Bogotá con la entidad competente, de acuerdo con las acciones establecidas en la Guía de Tipificación. En la Línea 123 Bogotá solamente se realiza transferencia de llamadas a las entidades CAD y CRUE.

Para que se realice un proceso de transferencia adecuado, es fundamental que:

- Se informe al usuario la acción que se va a realizar, utilizando el guion de transferencia a la entidad.
- Se verifique que el número de extensión marcado corresponda a la entidad a la cual el operador debe realizar la transferencia.
- Cuando se realice, se anuncie correctamente el número del incidente a la entidad, de acuerdo con el guion establecido.
- Se realicen los pasos establecidos en el sistema de telefonía.
- Se utilicen las extensiones habilitadas por la Secretaría de Salud y por el despacho de la policía.

#### **9.1.1.5. CÓDIGO DE DISPOSICIÓN**

##### **9.1.1.5.1. Código de disposición de cierre**

El código de disposición de cierre es una marca que se le asigna a todos los incidentes creados en el sistema de despacho asistido por computador para su clasificación. Esta actividad se debe realizar siempre en el momento de finalizar la recepción de una llamada.

##### **9.1.1.5.2. Código de disposición de información**

El código de disposición de información es una marca que se le asigna a los incidentes que se requiera, de acuerdo con el nivel de complejidad que se presente. Esta marca, permite generar reportes y llevar un control estadístico de los casos que correspondan.

#### **9.1.1.6. GEOLOCALIZACIÓN**

La ubicación donde están ocurriendo los hechos es uno de los aspectos principales para la gestión de la emergencia. Sin la ubicación, las entidades no podrán despachar sus recursos para la debida y oportuna atención. Por esta razón el operador de recepción debe identificar durante la interacción con el usuario el lugar específico del incidente.

La geolocalización incluye:

- La dirección del lugar de los hechos.
- El barrio donde ocurre el incidente.
- La localidad donde se presenta el incidente, siendo esta información indispensable para la copia a la entidad correspondiente.
- Los puntos de referencia suministrados cuando no hay dirección.

Para realizar una correcta geolocalización, es importante que el operador conozca los límites de las localidades de Bogotá; distinguir los conceptos elementales de ubicación en la ciudad: calle, carrera, diagonal y transversal y sus abreviaturas; e identificar los puntos cardinales: norte, sur, este, oeste, y sus combinaciones.

#### **9.1.1.7. TIEMPOS**

Las medidas de tiempo están diferenciadas entre la plataforma de telefonía y la de gestión de datos PremierOne.

La duración de las llamadas, sobre la plataforma de telefonía, está definida como la media del tiempo dedicado por todos los operadores de recepción en atender cada llamada durante el periodo de tiempo de interés; considerando la clasificación establecida para cada tipo de llamada.

El tiempo de gestión o trámite de un incidente, sobre la herramienta PremierOne, está dado por la mediana de la diferencia entre la fecha y hora de creación de un incidente y la fecha y hora creación de algún relacionado hacia cualquiera de las entidades del sistema de emergencias, por parte de todos los operadores de recepción, durante la variable de tiempo de interés, diferenciado por cada tipo de incidente y sus circunstancias modificadoras.

#### **9.1.1.8. HABILIDADES**

Corresponde a las destrezas y competencias propias y desarrolladas por el operador que garantizan el desenvolvimiento adecuado en los diferentes contextos y situaciones que se

presentan durante la gestión y trámite de las llamadas e incidentes que ingresan a la línea de emergencias.

Dentro de estas se incluyen:

- Ser recursivo frente a la llamada; Estar atento a la información suministrada orientando al usuario para la identificación del tipo de emergencia y ubicación de la misma sin incurrir en repeticiones inoficiosas y preguntas que no son a lugar de acuerdo con la necesidad manifestada.
- Hablar con claridad; evitando regionalismos, formalismos.
- Identificar y asociar los incidentes duplicados informados a través de las notificaciones.
- Emplear técnicas de comunicación como parafrasear, emplear sinónimos o aclarar preguntas para garantizar la comprensión del incidente reportado.

#### **9.1.1.9. OMISIÓN O LIBERACIÓN**

La omisión en el trámite de incidentes y liberación de llamadas son actividades que se constituyen como faltas gravísimas debido a que no se cumplen con las funciones establecidas para los operadores.

La omisión ocurre cuando el operador no copia el incidente a ninguna entidad adscrita teniendo la información suficiente para ello o copia equivocadamente a la entidad que no corresponde. Absteniéndose de actuar como ha sido establecido en el manual de operaciones y en el manual de funciones para su cargo como servidor público.

La liberación ocurre cuando el operador cuelga sin permitir que el usuario exprese el motivo de su llamada, identifica llamada procedente sin realizar la gestión correspondiente y también ocurre cuando durante la atención de la llamada, se cuelga sin haber finalizado la gestión.

#### **9.1.1.10. GUIONES**

Los guiones son textos formales que facilitan la comunicación concreta y efectiva entre el operador de recepción de la Línea 123 Bogotá y sus usuarios. Por esta razón, los operadores de recepción deben conocer sus contenidos y reconocer claramente cuándo deben ser utilizados.

En caso de presentarse algún evento que requiera el uso de un guion emergente, el operador deberá aplicarlo de acuerdo con las disposiciones dadas.

Los guiones se clasifican en “guiones recurrentes” y “guiones especiales”. Los guiones recurrentes son denominados sencillamente como “guiones” y se listan a continuación:

**GUIÓN N°1 - Guion de saludo**

**GUIÓN N° 1 .1 Personal civil**

Línea 123 Bogotá ¿Cuál es su emergencia?

**GUIÓN N° 1 .2 Personal uniformado**

Línea 123 Bogotá ¿cuál es su emergencia? habla el (rango) (apellido)

**GUIÓN N° 1 .3 Guion para determinar si existe alguna emergencia o cuando el usuario no habla**

Indagar máximo 2 veces: ¿tiene alguna emergencia?; sosteniendo la llamada de 10 a 12 segundos. Si no hay respuesta, aplique el siguiente guion:

Cuando tenga una emergencia llámenos.

Inmediatamente cuelgue la llamada.

**GUIÓN N° 2 - Guion de ubicación**

Cuando se realiza la caracterización del incidente:

Bríndeme la dirección del lugar de los hechos.

**Guion N° 2.1 – Guion cuando el ciudadano no suministre dirección**

¿Puede informar algún punto de referencia?

**Guion N° 2.2 – Guion cuando el ciudadano no suministre dirección ni punto de referencia**

¿Puede informar barrio y localidad?

**GUIÓN N° 3 - Guion de transferencia de voz**

Cuando se realiza la transferencia al DUES:

Permanezca en línea, voy a comunicarle con la Secretaría de Salud.

**GUIÓN N° 4 - Guion de transferencia de voz**

Cuando se realiza la transferencia al CAD:

Permanezca en línea, voy a comunicarle con el Despacho de Policía.

**GUIÓN N° 5 - Guion de permanezca en la línea**

Permanezca en línea, estoy insistiendo en la transferencia de la llamada

**GUIÓN N° 6 - Guion de transferencia de voz fallida**

No ha sido posible la comunicación

¿Tiene otro número telefónico de contacto?

**GUIÓN N° 7 - Guion de reporte de incidentes a las entidades que integran el C4**

Le transfiero voz del incidente número XXXXX.

**GUIÓN N° 8 - Guion de finalización de llamada no procedente**

Cuando tenga una emergencia llámenos.

**GUIÓN N° 9- Guion de finalización de llamada procedente**

Estamos gestionando la ayuda, gracias por llamar a la Línea 123.

**GUIÓN N° 10 - Guion de despedida incidentes no región**

Estamos informando a la Policía Metropolitana de Bogotá. Le recomendamos comunicarse con la línea de emergencia de su ciudad o municipio.

**9.1.1.11. GUIONES ESPECIALES**

Por su parte, los guiones especiales son aquellos que se usan en circunstancias que no están relacionadas directamente con situaciones de emergencia y/o de afectación de la seguridad. Se emplean cuando los usuarios de la Línea 123 Bogotá realizan solicitudes como las siguientes: tiempo en el que llegará el recurso solicitado, información que corresponde entregar a la Línea de información, maltrato a la mujer, peticiones o reclamos. Estos guiones también incluyen aquellos que se deben utilizar cuando se debe dar cierre a llamadas falsas o inadecuadas.

Los guiones especiales son los siguientes:

**GUIÓN N° 11 - Guion para informar el tiempo de llegada del recurso**

El tiempo de llegada depende de los recursos disponibles.

**GUIÓN N° 12 - Guion de SDQS**

Para atender su solicitud, le comunico con un operador especializado. Un momento por favor.

**GUIÓN N° 13 - Guion de SDQS y emergencia simultánea**

Activamos la atención de su incidente. Su petición será atendida por un operador especializado. Un momento por favor.

**GUIÓN N° 14 - Guion de SDQS, emergencia simultánea y transferencia de voz**

Por favor permanezca en línea, voy a comunicarle con la Secretaría de Salud.

Para atender su petición, comuníquese nuevamente con nosotros.

**GUIÓN N° 15 - Guion de SDQS, emergencia simultánea y transferencia de voz**

Por favor permanezca en línea, voy a comunicarle con el despacho de

Policía. Para atender su petición, comuníquese nuevamente con nosotros.

**GUIÓN N° 16 - Guion en caso de personas con alteración del comportamiento**

- 1) Estamos para ayudarles, por favor infórmeme
- 2) Es necesario que responda las preguntas
- 3) Por favor, conteste las preguntas

Puede apoyarse en las siguientes expresiones: "sí", "entiendo", "muy bien", "claro", "ahora dígame", "perfecto".

#### **GUIÓN N° 17 - Guion para direccionar a línea 195**

Esta es una línea para la atención de emergencias. Para información marque 195.

#### **GUIÓN N° 18 - Guion para personas que solicitan hablar con la coordinación y son entes de control o medios de comunicación**

Esta es una línea exclusiva para la atención de emergencias, por favor comuníquese con el teléfono al 3379595, extensión 3111.

#### **GUIÓN N° 19 - Guion identificador de llamada broma**

Usted está haciendo un mal uso de la línea de emergencias. Su número será reportado a un inspector de policía.

#### **GUIÓN N° 20 – Guion para remitir a la línea púrpura**

Estamos gestionando la ayuda. Para ampliar la información, comuníquese con la Línea Púrpura al 01 8000 112 137 de la Secretaría Distrital de la Mujer.

#### **GUIÓN N° 21 - Guion para alarmas no procedentes**

¿El supervisor está en el sitio?

Si la respuesta es NO:

Cuando el supervisor esté en el lugar y si encuentra alguna novedad que se comunique con la línea de emergencias. Gracias por llamar a la Línea 123.

#### **GUIÓN N° 22 - Guion para información de carreteras**

Para información comuníquese con policía de carretera al #767

#### **GUIÓN N° 23 - Guion para interponer una queja respecto al servicio de Policía**

Su solicitud puede ser atendida en el teléfono 5 15 91 11

### **9.1.1.12. ATENCIÓN AL USUARIO**

Dado que cada llamada puede convertirse en una situación donde un ciudadano requiere de ayuda para solucionar una situación de emergencia o un evento que altera la seguridad, la Línea 123 alienta a sus funcionarios a que preste un servicio de cálido y efectivo a cada bogotano que se comunica. Para ello, se motiva y sensibiliza al operador de recepción para

que sea empático con el usuario; emplee en todo momento un lenguaje, entonación y volumen adecuado y sea profesional en el trámite de la llamada.

Es importante que en el inicio de la llamada el operador de recepción sea capaz de reconocer, respetuosamente, las emociones de la persona que está al otro lado del teléfono, entendiendo que el comportamiento del usuario es el reflejo de su interpretación de la situación que reporta y, por lo tanto, si dos personas se encontraran en esa misma situación de emergencia y/o seguridad se comportarían distinto.

Dentro de estas se incluye:

- La aplicación de las normas de cortesía y buen trato
- Maltrato

### **9.1.2. PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE CONTINGENCIA**

Con el objetivo de estandarizar la operación y asegurar su calidad, se realizó un diagnóstico de los procesos y procedimientos de la Línea 123 y de su articulación con las entidades asociadas. A partir de este diagnóstico se establecieron proceso y procedimientos que permiten prestar una atención más oportuna a los incidentes de seguridad y emergencias que se presentan en Bogotá.

En este sentido, se debe señalar que los procedimientos del C4 se enmarcan en la misión, visión y objetivos de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y responden al proceso de gestión de emergencias como lo muestra la siguiente gráfica:

- El Proceso de Gestión de Emergencias, permite coordinar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de incidentes de seguridad y/o emergencias en la capital. A partir de este proceso se han establecido los siguientes procedimientos:
- Operación de recepción en la SUR, establece los mecanismos a seguir para informar a las entidades de despacho sobre las solicitudes realizadas frente a eventos de seguridad y/o emergencias en el Distrito Capital, mediante una caracterización precisa de los mismos, para que las entidades den una respuesta coordinada y oportuna según sus competencias.
- Seguimiento de incidentes de alto impacto, orientado a identificar y verificar mediante la herramienta tecnológica de datos del sistema NUSE 123 los incidentes de alto impacto reportados y documentar las acciones realizadas en la atención de estos, por las entidades involucradas.

- Continuidad del servicio, busca garantizar la continuidad de la operación en el NUSE 123 cuando se ha identificado un evento que pone en riesgo la continuidad del servicio del NUSE 123.

Para validar que un evento pueda afectar la continuidad del servicio de la Línea de emergencia, se estableció el Protocolo: Validación de Eventos que ponen en riesgo la continuidad del servicio en cuatro. A partir de este protocolo se establecieron los siguientes Planes de Acción Contingentes:

**Falla en el Trámite de Incidentes.** Establece el conjunto de actividades que deben realizarse en la Sala Unificada de Recepción de la Línea 123 Bogotá frente a una falla que no permita el trámite de incidentes desde la Línea 123 Bogotá hacia las Entidades del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

**Ventana de mantenimiento del sistema de CAD o Falla e Indisponibilidad de la Infraestructura.** Establece el conjunto de actividades que deben realizarse en la Sala Unificada de Recepción de la Línea 123 Bogotá cuando se realiza una ventana de mantenimiento a su sistema de CAD.

Dada la notificación para la realización de una ventana de mantenimiento o falla en el sistema CAD, y siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Continuidad del Servicio PD-GE-3, el Coordinador del NUSE 123 activará la contingencia notificando al supervisor de turno de la SUR, para que se implemente inmediatamente el (Premiere one modo offline). El operador tecnológico supervisa la entrada en funcionamiento del Premiere One modo OffLine.

- l) A partir de la notificación para la activación del Procedimiento de Contingencia: ventana de mantenimiento o falla del sistema CAD, el Coordinador del NUSE 123 realiza seguimiento a las acciones a desarrollar por el supervisor de turno.

Supervisor de Turno de la Línea 123: El supervisor de turno una vez recibida la notificación por parte del Coordinador del NUSE123 o cuando tenemos un evento natural, antrópico el supervisor de turno debe informar, reúne al supervisor de turno de la MEBOG, supervisores de estación, analista de monitoreo, operador de seguimiento e informará las acciones a seguir en la contingencia. Hace entrega del material de ayuda para la contingencia y asignará los roles para atender la contingencia. Publicará en la pantalla de la sala el texto de apoyo para el ingreso al (Premiere One modo offline). Tarjeta de notas maletín.

**Nota:** Los diferentes planes de acción contingentes que han sido proyectados, se encuentran en el maletín contingente en la SUR bajo responsabilidad del supervisor de turno.

Cuando en estaciones aún funcione el sistema CAD (Premiere One) la transición al modo offline debe ser gradual si es una ventana de mantenimiento, en caso contrario, no puede

cerrar la sesión en P1(Premiere One) y, continuar documentando los incidentes que se están atendiendo.

Supervisor de turno de la MEBOG en la SUR: Coordina con el supervisor de turno la activación de la contingencia para los policías que se encuentran en la SUR. Apoya a los supervisores de estación. Supervisor de estación: Sigue la guía del material de ayuda entregado por el supervisor de turno, esto no debe durar más de 1 minuto y asume una de las 4 alas de la S.U.R.; coordina que su personal continúe en modo offline.

*Mesa de ayuda del operador tecnológico:* Acompaña la conexión al modo offline, para atender oportunamente cualquier novedad.

Analista de monitoreo: Registra en el acta el desarrollo de las novedades que se presentan durante la contingencia.

Asume funciones de supervisor de estación.

*Operador de seguimiento:* Es el responsable de notificar a las entidades que integran el C4 la falla en el sistema CAD y la activación del plan de contingencias e informa que a partir de este momento todos los incidentes recibidos, serán enviados a través del correo electrónico asignado a las entidades que integran el C4 Revisa los correos enviados para realizar el seguimiento.

A partir de la notificación para la activación del Procedimiento de Contingencia: ventana de mantenimiento o falla del sistema CAD, el Coordinador del NUSE 123 realiza seguimiento a las acciones a desarrollar por el supervisor de turno..

A continuación, se realizará la operación de recepción teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

Operador de recepción: Tramita a través del (modo offline en Premiere One) del sistema CAD

Nota: El operador debe documentar todos los incidentes que ingresen a su estación de trabajo, realizar su respectiva tipificación. El operador no pondrá el código de disposición de cierre en modo offline, hasta que el incidente sea tramitado.

Nota 2: No se aplicará el guion de reporte de incidentes a las entidades que integran el C4 (Guion 7), para el caso de llamadas de SDQS no se aplicarán los guiones (12, 13, 14 y 15). El texto de guion para SDQS, durante la contingencia, será el siguiente:

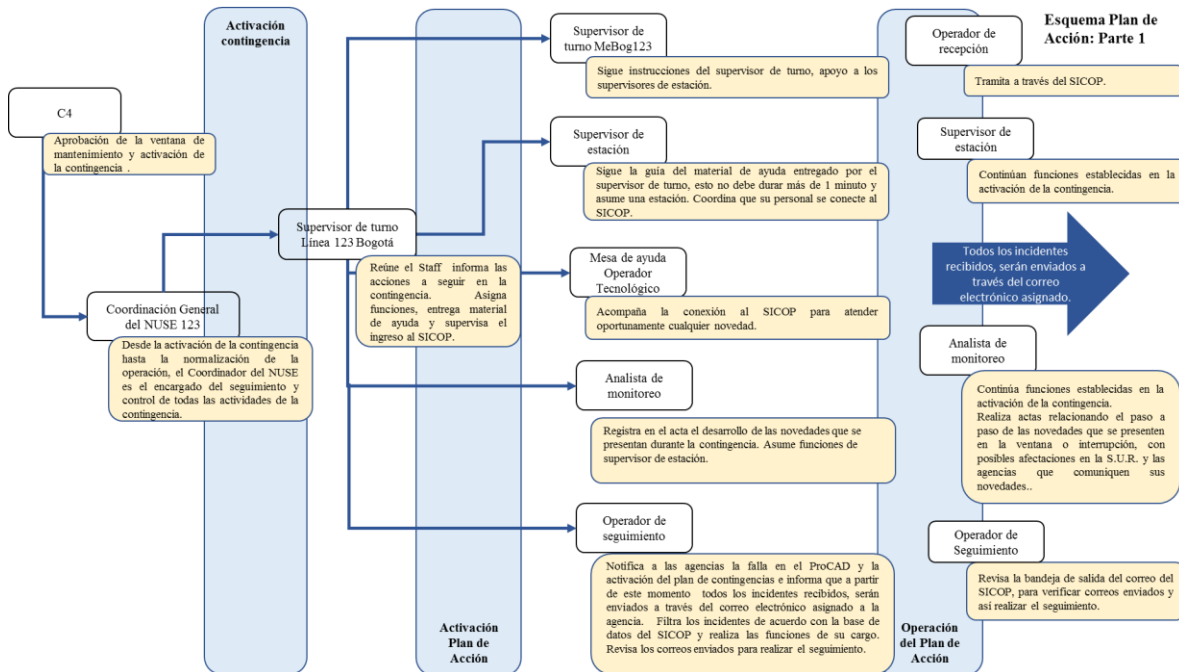
“Para atender su solicitud, requiero su número de teléfono. Un operador especializado lo llamará”.

Supervisor de estación: Continúa funciones establecidas en la activación de la contingencia.

Operador de seguimiento: Revisa la bandeja de salida, para verificar correos enviados y así realizar el seguimiento.

Analista de monitoreo: Continúa funciones establecidas en la activación de la contingencia. Realiza actas relacionando el paso a paso de las novedades que se presenten en la ventana o interrupción, con posibles afectaciones en la S.U.R. y las entidades que integran el C4, que comuniquen sus novedades.

Esquema Ventana de mantenimiento del sistema de CAD (Parte 1)



Quando el operador tecnológico notifica que se ha realizado completamente la ventana de mantenimiento o ha sido superada la contingencia en el sistema CAD, el Coordinador del NUSE 123 realiza una verificación de las condiciones de la operación, teniendo en cuenta lo siguiente:

**Operador de recepción:** Verifica en sus estaciones de trabajo el funcionamiento del sistema CAD. **Supervisor de estación:** Recoge las novedades reportadas por los operadores de su ala asignada en la lista de chequeo.

Revisa el consolidado de la lista de chequeo y entrega el formato diligenciado al supervisor de turno. Informar al supervisor de turno las novedades relevantes y estado actual de la operación.

**Analista de monitoreo:** Levantamiento de acta, registro de novedades. Consolidación de las listas de chequeo de las 4 alas, una vez superada la ventana o falla realiza cierre de acta. (Firmas de delegados de áreas, mesa de ayuda, ETB, CGN, Jefe C4, etc.)

Operador de Seguimiento: Informa a las entidades que integran el C4 el restablecimiento del sistema CAD y su verificación de funcionamiento y hace entrega de las novedades de las entidades que integran el C4 al supervisor de turno.

El Coordinador del NUSE 123 notifica al supervisor de turno de la Línea 123 Bogotá, quién coordina al personal para la realización de las siguientes actividades:

Supervisor de Turno de la Línea 123: El supervisor de turno una vez recibida la notificación por parte del Coordinador del NUSE123, reúne al supervisor de turno de la MEOG, supervisores de estación, analista de monitoreo, operador de seguimiento y procede a informar sobre la desactivación. Recibe las novedades y solicita entrega de los recursos y material de ayuda.

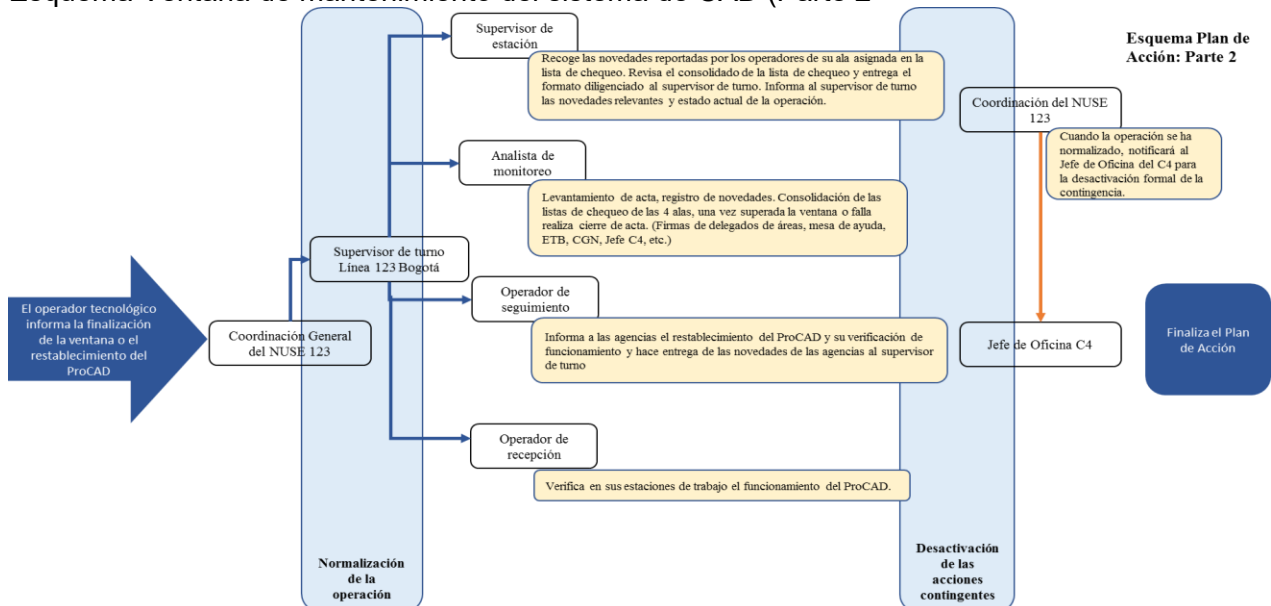
Ubicación habitual de roles en condiciones normales de la operación en la S.U.R.

Operador de Seguimiento: Realiza las comunicaciones a las entidades que integran el C4, de la finalización de la contingencia por la ventana de mantenimiento o falla del sistema CAD.

Nota: La transición Premiere One Modo Offline al Premiere One, debe ser gradual, de manera que se termine de tramitar tranquilamente los incidentes que se están atendiendo.

Analista de monitoreo: Registra en el acta la finalización de la contingencia, tiempos, actores, novedades, y estado actual de la operación y asume su rol habitual de monitoreo. Cuando la operación se ha normalizado, el Coordinador del NUSE 123 notificará al Jefe de Oficina del C4 para la desactivación formal de la contingencia.

### Esquema Ventana de mantenimiento del sistema de CAD (Parte 2)



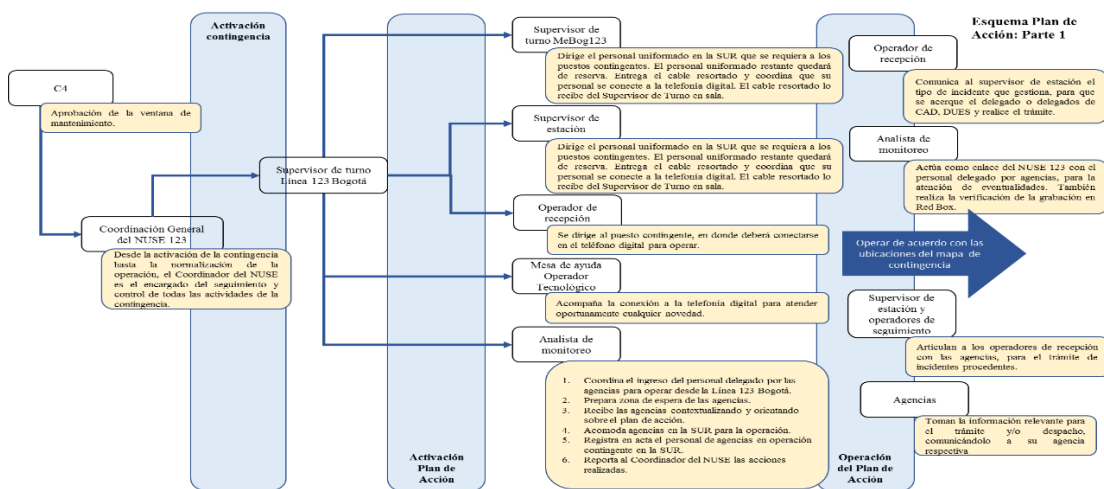
El Jefe de Oficina del C4 es el encargado de la desactivación formal de las acciones contingentes, lo cual realizará a través de notificación a las entidades que integran el C4, del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

Estos procesos, procedimientos se encuentran publicados por la Oficina de Planeación de la Secretaría de Seguridad en la intranet de la entidad

**Ventana de mantenimiento del sistema de telefonía.** Establece el conjunto de actividades que deben realizarse en la Sala Unificada de Recepción de la Línea 123 Bogotá cuando se realiza una ventana de mantenimiento a su sistema de telefonía.

Dada la notificación para la realización de una ventana de mantenimiento en el sistema de telefonía del NUSE 123 o interrupción de la telefonía IP y siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Continuidad del Servicio PD-GE-3, el Coordinador del NUSE 123 activará la contingencia notificando al supervisor de turno de la SUR, para que se implemente inmediatamente la telefonía digital. El operador tecnológico entregará el código de conexión a la telefonía digital al Coordinador del NUSE 123.

Esquema Ventana de mantenimiento del sistema de telefonía (Parte 1)



A partir de la notificación para la activación del Plan de Acción Contingente: ventana de mantenimiento al sistema de telefonía o interrupción de la telefonía IP, el Coordinador del NUSE 123 publicará en la pantalla del video wall y manifestará a través del micrófono el código de conexión a la telefonía digital y se realiza lo siguiente:

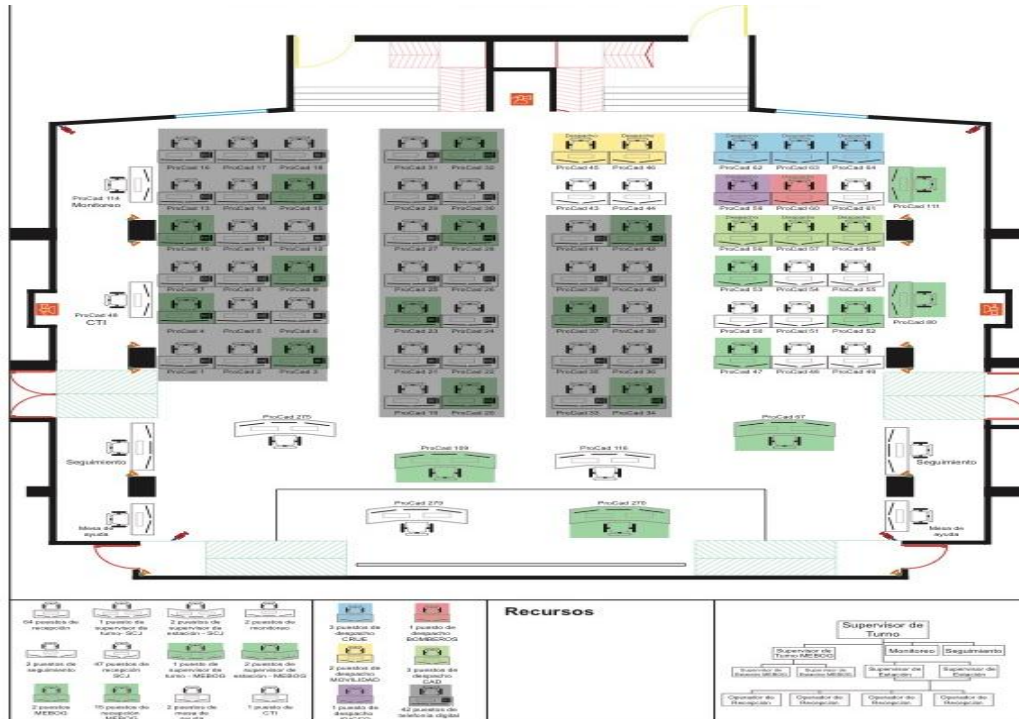
**Supervisor de Turno de la Línea 123:** El supervisor de turno una vez recibida la notificación por parte del Coordinador del NUSE123, reúne el Staff (Supervisor de turno de la MEBOG, Supervisores de estación, Analista de Monitoreo, operador de seguimiento) e informará las acciones a seguir en la contingencia. Hace entrega del material de ayuda para la contingencia y asignará funciones.

**Nota:** Los diferentes planes de acción contingentes que han sido proyectados y los cables resortados, se encuentran en un cajón marcado en la SUR bajo responsabilidad del

supervisor de turno.

La transición de telefonía IP a telefonía digital, por parte del personal en la SUR, debe ser gradual, de manera que se termine de tramitar tranquilamente los incidentes que se están atendiendo.

### MAPA DE CONTINGENCIA PARA OPERACIÓN EN SALA



Ya ubicados en sala bajo la disposición presentada en el Mapa de contingencia para operación en sala, se realizará la operación de recepción y despacho, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

**Operador de recepción:** Tramita normalmente a la entidad correspondiente, utilizando las extensiones de cada una de ellas, si no existe comunicación voz con las entidades que integran el C4. Si no hay respuesta en las extensiones, se solicita a los delegados de las entidades que integran el C4, recibir en la estación de trabajo la información vía teléfono (DUES y C.AD.).

**Nota:** El operador y el delegado de la entidad que integra el C4, deben tramitar los incidentes de acuerdo con la prioridad establecida en la Guía de Tipificación. Esto quiere decir, tramitando primero los incidentes tipificados con prioridad alta, seguidos de los de media y, finalmente, los de baja.

**Nota 2:** No se aplicará el guion de reporte de incidentes a las entidades que integran el C4 (Guion 7), mientras que los guiones relacionados con SDQS (Guiones 11, 12, 13 y 14) cambian. El texto de guion para SDQS, durante la contingencia, será el siguiente:

“Para atender su solicitud, requiero su número de teléfono. Un operador especializado lo llamará”.

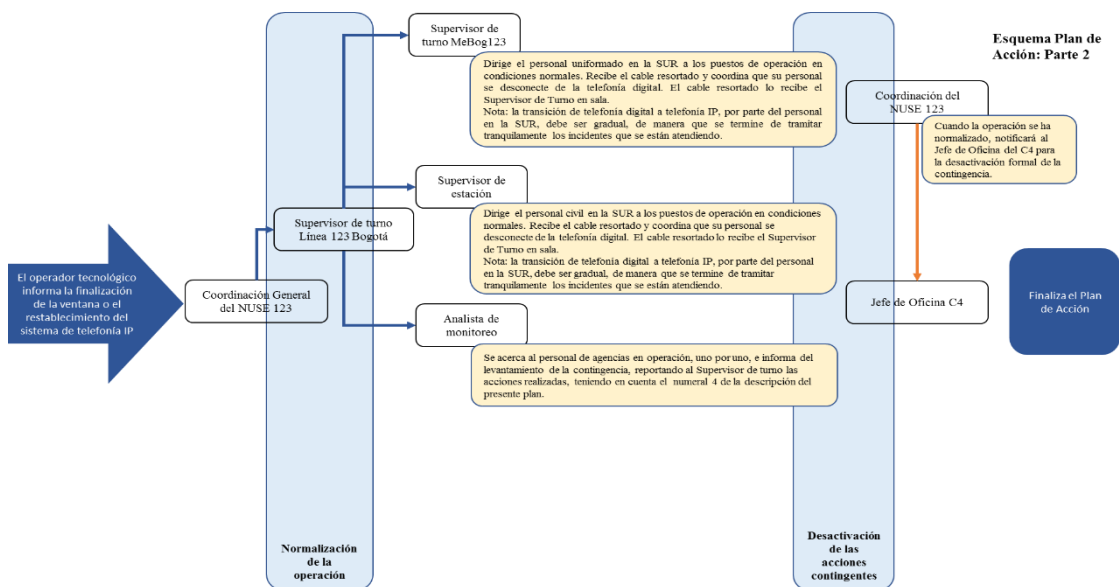
Supervisor de estación y Operadores de seguimiento: Articulan a los operadores de recepción con las entidades que integran el C4, para el trámite de incidentes procedentes. Analista de monitoreo: actúa como enlace del NUSE 123 con el personal delegado por las entidades que integran el C4, para la atención de eventualidades. También realiza la verificación de la grabación en Red Box.

Realiza actas relacionando el paso a paso de las novedades que se presenten en la ventana o interrupción, con posibles afectaciones en la SUR y las entidades que integran el C4, que comuniquen sus novedades.

Entidades que integran el C4: Toman la información relevante para el trámite y/o despacho, comunicándolo a su entidad respectiva.

Cuando el operador tecnológico notifica que se ha realizado completamente la ventana de mantenimiento o ha sido reestablecido la telefonía, el Coordinador del NUSE 123 se realiza una verificación de las condiciones de la operación, teniendo en cuenta lo siguiente:

### Esquema Ventana de mantenimiento del sistema de telefonía (Parte 2)



Operador de recepción: Verifica en sus estaciones de trabajo, todos y cada uno de los subsistemas.

Supervisor de estación: Recoge las novedades de los operadores en la lista de chequeo. Revisa el consolidado de la lista de chequeo y acta final con el reporte de las novedades. Realización de novedades, acta (Firmas de delegados de áreas, mesa de ayuda, ETB, CGN, Jefe C4, etc.)

Informar al CGN las novedades relevantes y estado actual de la operación.

Analista de monitoreo: Levantamiento de acta, registro de los delegados de las entidades que integran el C4, consolidación de la lista de chequeo, una vez superada la ventana, cierre de acta.

Supervisor de turno de la MEBOG en la SUR: Dirige el personal uniformado en la SUR que

se requiera a los puestos contingentes, vea Mapa de contingencia para operación en sala en este mismo documento. El personal uniformado restante quedará de reserva.

Supervisor de estación: Dirige el personal civil en la SUR a los puestos contingentes, vea Mapa de contingencia para operación en sala en este mismo documento. Entrega el cable resortado y coordina que su personal se conecte a la telefonía digital. El cable resortado lo recibe del Supervisor de Turno en sala.

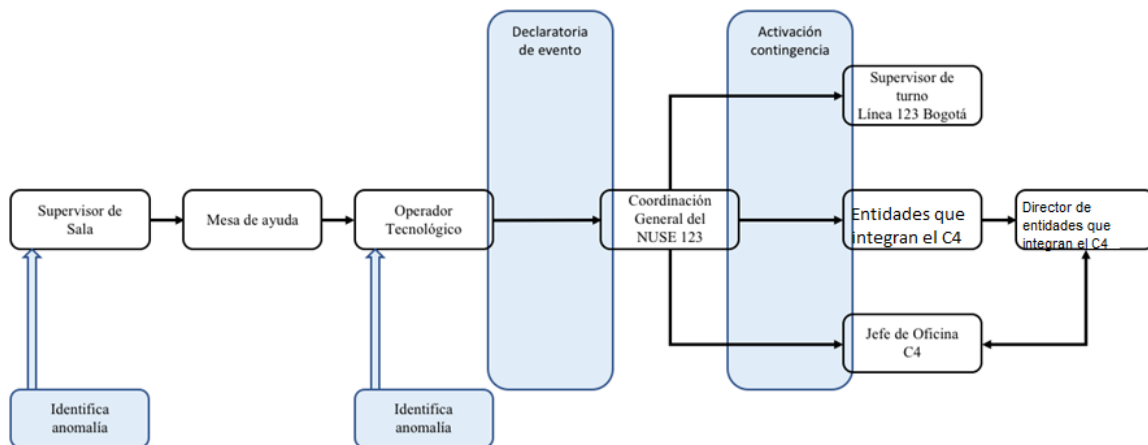
Mesa de ayuda del operador tecnológico: Acompaña la conexión a la telefonía digital para atender oportunamente cualquier novedad.

Analista de monitoreo: I) Coordina el ingreso de las entidades que integran el C4, a la Línea 123 Bogotá, II) Prepara zona de espera de entidades que integran el C4, III) Contextualiza y orienta a las entidades que integran el C4, sobre el Procedimiento de Contingencia que se implementa, IV) Acomoda las entidades que integran el C4, en la SUR para la operación de acuerdo a mapa, vea Mapa de contingencia para operación en sala en este mismo documento. V) Registra en acta el personal de las entidades que integran el C4 en operación contingente en la SUR y VI) Reporta al supervisor de turno las acciones realizadas.

**Falla en el despacho de recursos para la atención de situaciones de seguridad y emergencias.** Determina el conjunto de actividades que deben realizarse en la Sala Unificada de Recepción de la Línea 123 Bogotá frente a una falla en el despacho de recursos desde las entidades que obligue a la migración completa del personal de alguna(s) de ellas hacia la Línea 123 Bogotá.

Dada la notificación de falla en las instalaciones de algunas de las entidades que integran el C4 del Sistema Integrado de Seguridad y emergencias de Bogotá, por parte del Operador Tecnológico, y siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Continuidad del Servicio PD-GE-3, el Coordinador del NUSE 123 activará la contingencia comunicándose con el supervisor de turno de la SUR, el enlace operativo en las entidades que integran el C4. en contingencia y el jefe de oficina del C4 (vea Esquema de Comunicaciones en este documento), indicando que será activado el Procedimiento de Contingencia: Falla en el despacho de recursos para la atención de situaciones de seguridad y emergencias que se presenta en este documento.

Esquema de comunicaciones



A partir de la notificación para la activación del procedimiento de Acción Contingente: Falla en el despacho de recursos para la atención de situaciones de seguridad y emergencias, el Supervisor de Turno en la Sala debe coordinar que el personal realice las siguientes actividades:

Supervisor de turno MeBog123: Dirige el personal uniformado en la SUR a los puestos contingentes, de acuerdo con el Mapa de contingencia para operación en sala que corresponda, el cual se encuentra en este mismo documento.

Operador de seguimiento: Llamar a las entidades que integran el C4, en contingencia para que dispongan personal en la sala. Los números de teléfono se encuentra en la S.U.R.

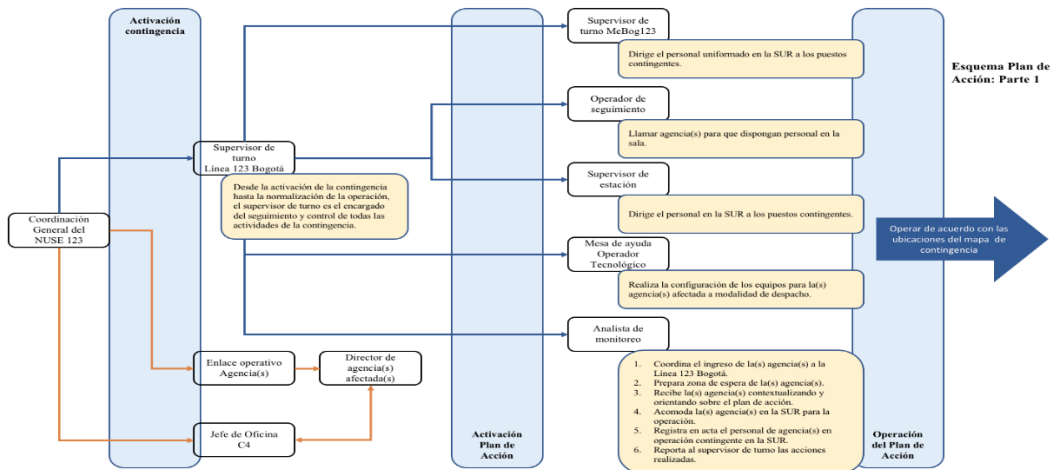
Supervisor de estación: Dirige el personal en la SUR a los puestos contingentes, vea el Mapa de contingencia para operación en sala que corresponda en este mismo documento.

Mesa de ayuda Operador Tecnológico: Realiza la configuración de los equipos a modalidad despacho para las entidades que integran el C4, en contingencia de acuerdo con el Mapa de contingencia para operación en sala que corresponda.

Analista de monitoreo: I) Coordina el ingreso de las entidades que integran el C4, en contingencia a la Línea 123 Bogotá, II) Prepara zona de espera de las entidades que integran el C4 en contingencia, III) Recibe las entidades que integran el C4 en contingencia contextualizando y orientando sobre el procedimiento de acción, IV) Acomoda las entidades que integran el C4, en contingencia en la SUR para la operación, V) Registra en acta el personal de las entidades que integran el C4, contingencia que entra en operación contingente a la SUR y VI) Reporta al Supervisor de turno las acciones realizadas.

Nota: Los diferentes planes de acción contingentes que han sido proyectados se encuentran en un maletín marcado en la SUR, bajo responsabilidad del supervisor de turno.

Esquema Falla En El Despacho De Recursos Para La Atención De Situaciones De Seguridad Y Emergencias (Parte 1)



El Coordinador del NUSE 123 notifica al Supervisor de turno de la Línea 123 Bogotá, quién coordina al personal para la realización de las siguientes actividades:

**Supervisor de turno de la MEBOG en la SUR:** Dirige el personal uniformado en la SUR a los puestos de operación en condiciones normales.

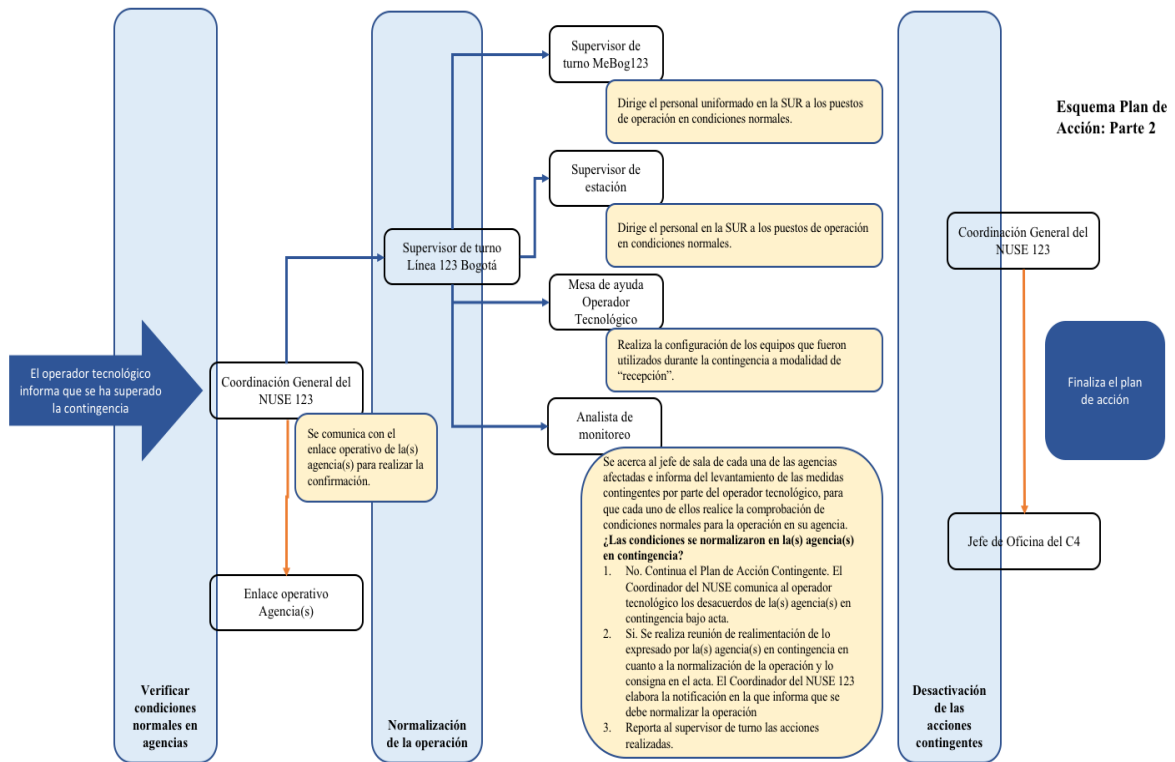
**Supervisor de estación:** Dirige el personal en la SUR a los puestos de operación en condiciones normales.

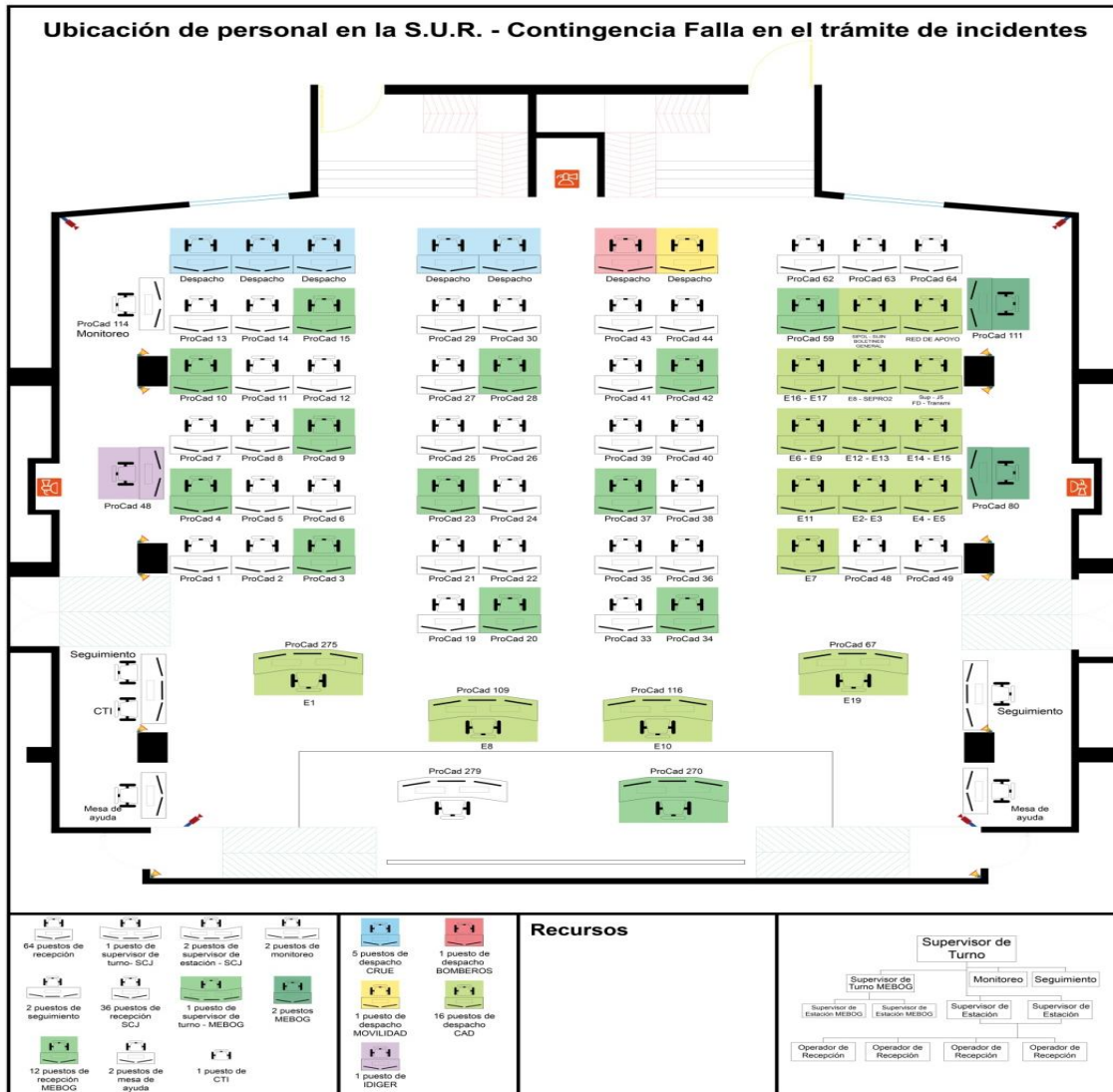
**Mesa de ayuda Operador Tecnológico:** Realiza la configuración a modo "recepción" de los equipos que fueron utilizados para el despacho.

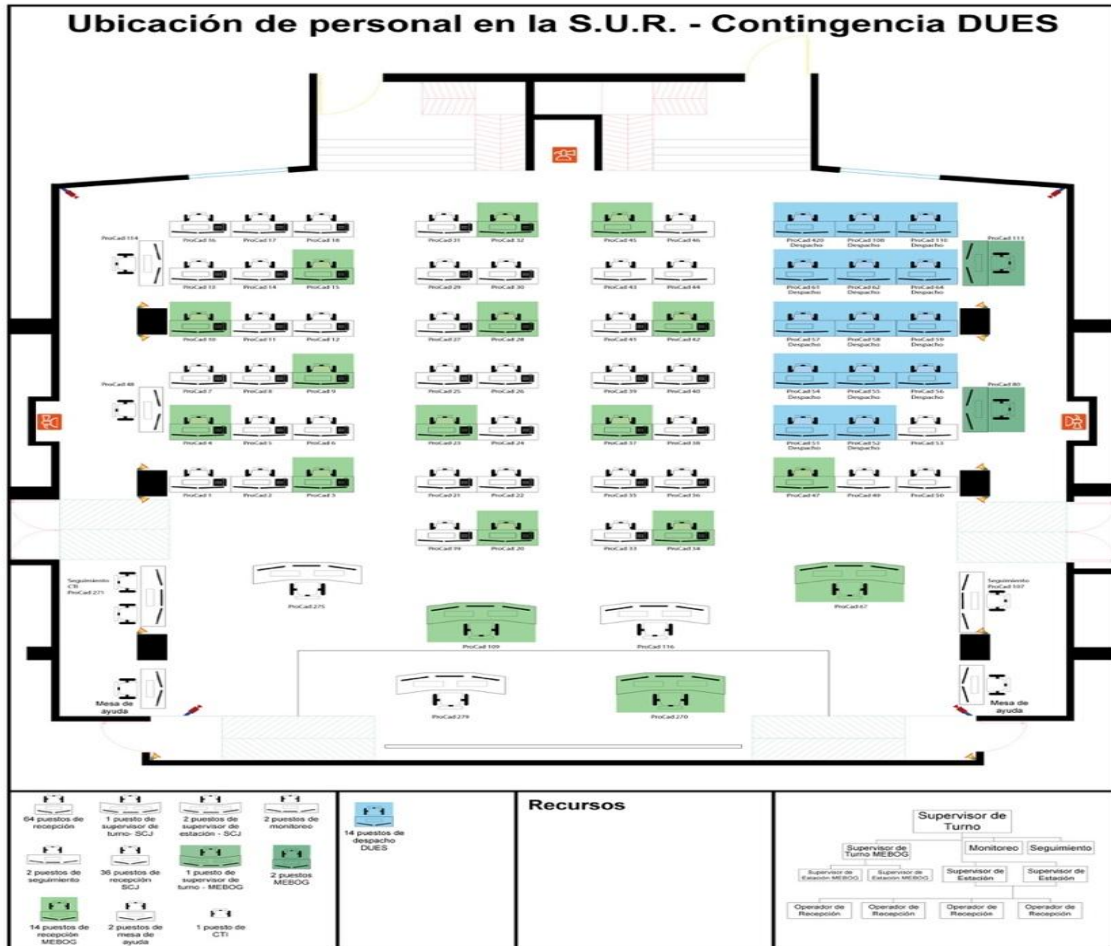
**Analista de monitoreo:** Se acerca al supervisor de personal de las entidades que integran el C4, en contingencia e informa del levantamiento de la contingencia, reportando al Supervisor de turno las acciones realizadas.

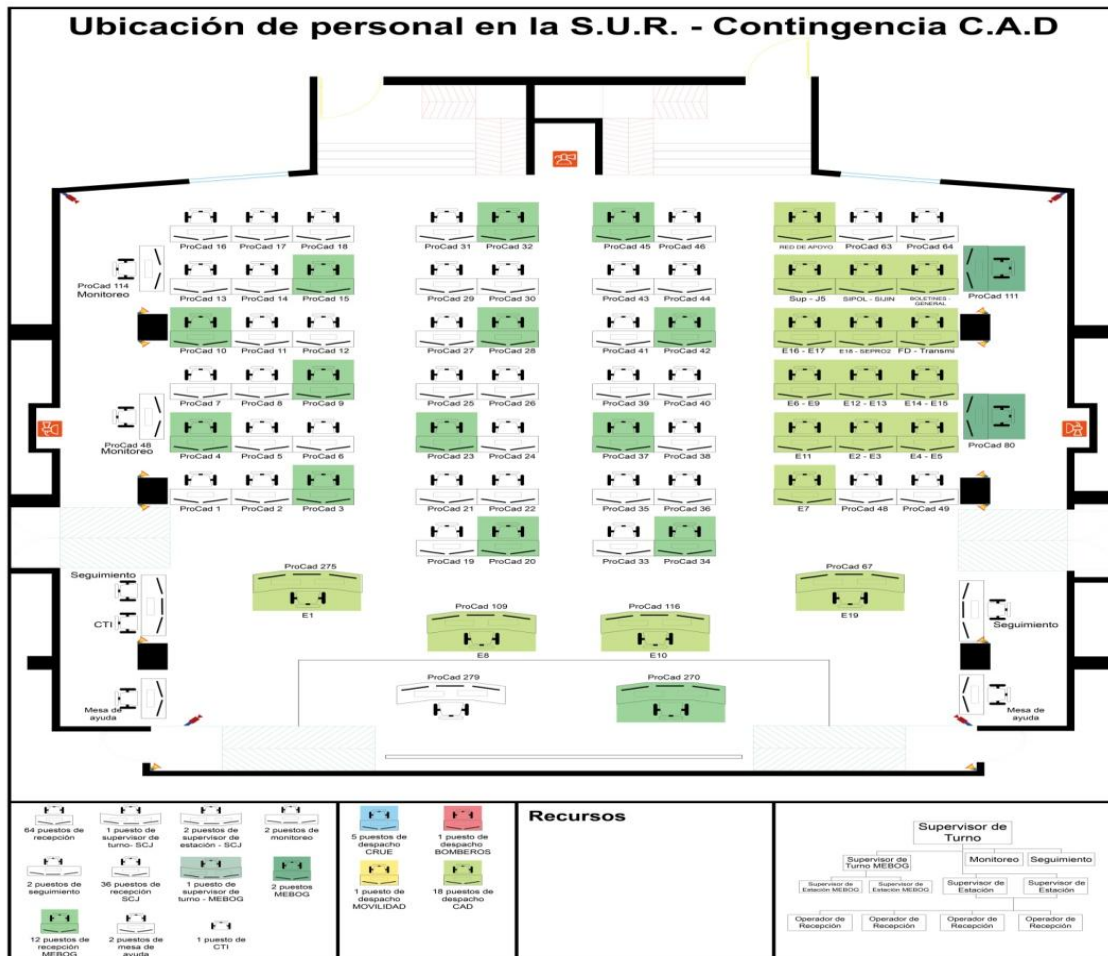
Cuando la operación se ha normalizado, el Coordinador del NUSE 123 notificará a la Jefe de Oficina del C4 para la desactivación formal de la contingencia.

Esquema Falla en el despacho de recursos para la atención de situaciones de seguridad y emergencias (Parte 2)









- Cadena de custodia o elemento material probatorio, a la solicitud de elementos materiales probatorios y evidencia física por parte de un particular bajo orden de una autoridad competente, buscar asegurar o velar por los elementos materiales probatorios afines al delito, desde su ubicación, hasta que son entregados al ente judicial. Para evitar la contaminación, alteración, daños, reemplazos o destrucción. Desde la ubicación, fijación, recolección y embalaje
- Monitoreo de operación en la SUR, que tiene por objetivo mejorar la operación de la Línea de Emergencias 123, mediante el seguimiento a la calidad en el servicio del 100% de los operadores de la S.U.R.

En articulación con lo señalado, el C4 cuenta con la “Guía de Tipificación” de los incidentes de seguridad y emergencias que recibe la Línea 123. Esta guía permite activar las entidades asociadas ya que, a través de su aplicación, se clasifican los incidentes que son recibidos en línea de emergencias, se captura la información necesaria para que las entidades asociadas presten una atención adecuada y se priorizan los recursos con los que son atendidos los eventos que son reportados.

Estos procesos, procedimientos y planes se encuentran publicados por la Oficina de Planeación de la Secretaría de Seguridad en la intranet de la entidad.

### 9.1.3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA OPERACIÓN

Para asegurar la calidad en la operación que realiza la Línea 123, se desarrolló un aplicativo in house que permite que cada operador sea evaluado por lo menos una vez en cada uno de los turnos que presta.

Este aplicativo hace un seguimiento al trámite de los incidentes que son atendidos a través de la línea de emergencias y así mismo, hace una valoración del servicio que se le presta a los ciudadanos que se comunican con la línea. Para ello, se revisan cada una de las siguientes categorías:

- Documentación del incidente
- Tipificación del incidente
- Área a la que es asignada el incidente
- Transferencia de voz a la entidad competente
- Código de disposición y cierre
- Geo-localización del incidente
- Tiempos de servicio
- Tiempos de trámite
- Habilidades empleadas por operador en el trámite del incidente
- Omisión y/o liberación de llamadas
- Manejo de guiones base y guiones especiales para el trámite de los incidentes
- Atención al usuario

El siguiente árbol de decisiones, muestra los criterios que permiten valorar cada una de las categorías señaladas, así como la falta en la que se incurre cuando se comete alguno de las acciones señaladas.

Categorías	Pregunta	Peso de la pregunta	Comentario
Documentación	No documenta información relevante para la gestión del incidente	Leve	No documenta información suministrada por el usuario
			Documenta información que el usuario no ha suministrado

Categorías	Pregunta	Peso de la pregunta	Comentario
	No ubica la información en los campos estipulados en la herramienta tecnológica	Leve	Documenta información errada
			No solicita el número de procedencia aún cuando identifica que es un número máscara o extensión
Tipificación	No asigna el tipo de incidente y la circunstancia modificadora adecuados	Grave	Ubica mal localidad o barrio para incidentes de Bogotá
	No asigna los códigos de disposición informativos que corresponde	Leve	Ubica mal departamento o ciudad para incidentes No Bogotá
	No formula las preguntas que se encuentran establecidas en la guía de tipificación	Leve	
Área	No copia el incidente a la agencia correspondiente	Grave	
	No copia el incidente al área correspondiente cuando la dirección no fue verificada	Grave	Copia equivocadamente a CRUE norte
			Copia equivocadamente a CRUE sur
			Copia equivocadamente a Bomberos norte
			Copia equivocadamente a Bomberos sur
			Copia equivocadamente a Movilidad 1
			Copia equivocadamente a Movilidad 2
			Copia equivocadamente a Movilidad 3
			Copia equivocadamente a Movilidad 4
			Copia equivocadamente a Movilidad 5
			Copia equivocadamente a Movilidad 6
			Copia equivocadamente a Movilidad 7
			Copia equivocadamente a Movilidad 8
			Copia equivocadamente a Movilidad 9
			Copia equivocadamente a Movilidad 10
			Copia equivocadamente a Movilidad 11
Copia equivocadamente a Movilidad 12			
Copia equivocadamente a Movilidad 13			
Copia equivocadamente a Movilidad 14			
Copia equivocadamente a Movilidad 15			

Categorías	Pregunta	Peso de la pregunta	Comentario
			Copia equivocadamente a Policía Antonio Nariño
			Copia equivocadamente a Policía Barrios Unidos
			Copia equivocadamente a Policía Bosa
			Copia equivocadamente a Policía Chapinero
			Copia equivocadamente a Policía Ciudad Bolívar
			Copia equivocadamente a Policía Engativá
			Copia equivocadamente a Policía Fontibón
			Copia equivocadamente a Policía Kennedy
			Copia equivocadamente a Policía Candelaria
			Copia equivocadamente a Policía Mártires
			Copia equivocadamente a Policía Puente Aranda
			Copia equivocadamente a Policía Rafael Uribe Uribe
			Copia equivocadamente a Policía San Cristóbal
			Copia equivocadamente a Policía Santa fé
			Copia equivocadamente a Policía Suba
			Copia equivocadamente a Policía Teusaquillo
			Copia equivocadamente a Policía Tunjuelito
			Copia equivocadamente a Policía Usaquén
			Copia equivocadamente a Policía Usme
			Copia equivocadamente a Policía No Bogotá
Transferencia	No realiza transferencia de voz a la agencia que corresponde según la guía de tipificación	Grave	
Código de disposición y cierre	No realiza el cierre del incidente en la herramienta	Leve	
	No selecciona el código de disposición de cierre adecuado	Leve	
Geolocalización	No documenta la dirección correctamente	Gravísima	No documenta o modifica barrio
			No documenta o modifica localidad
			Selecciona la coincidencia errada
			Invierte la dirección suministrada por el usuario cuando no aplica
			Elimina o adiciona una letra
			Modifica uno o varios números en la dirección
No documenta o modifica el número de predio cuando aplica			

Categorías	Pregunta	Peso de la pregunta	Comentario
			No indaga o no documenta si la dirección es sur o este
			No ubica sur o este de forma correcta
	No realiza acciones que facilitan la ubicación del incidente	Leve	No indaga o documenta sentido de la vía
			Selecciona localidad errada por sentido de la vía
			Omite la documentación de los puntos de referencia
			Copia incidente a la agencia sin localidad por pérdida de información
			No utiliza las abreviaturas
No aplica correctamente las abreviaturas			
Tiempos de servicio	Permanece en las llamadas no procedentes	Grave	Entabla conversación con el usuario sin que exista emergencia
	No responde de manera inmediata	Grave	Identifica llamada no procedente y la deja activa (no aplica guión 1.3 para determinar si existe una emergencia)
			El operador se encuentra en silencio
			Se demora en aplicar el guión de saludo
			Se encuentra distraído(a) y hablando al momento del ingreso de la llamada
Tiempos de trámite	Voluntariamente demora más de dos minutos en la transferencia de voz	Leve	
	Sobrepasa el tiempo de atención promedio para la gestión de cada tipo de llamada e incidente	Leve	
Habilidades	No es recursivo frente a la llamada	Leve	Induce al usuario a repetir varias veces la información ya suministrada
			Realiza preguntas innecesarias
			No indaga u orienta al usuario para identificar tipo de emergencia o ubicación de la misma
			Induce al usuario a quejarse
			Realiza comunicación con el área SDQS cuando el servicio claramente no se originó de la línea 123
	No transfiere la llamada al área SDQS		
	No habla con claridad	Leve	No vocaliza
			Utiliza terminología compleja o regionalismos
			Emplea muletillas
Brinda asesoría que no es de su competencia	Leve	Informa sobre procedimientos internos de NUSE	
		Suministra información no autorizada	
		Brinda información que es competencia de la Línea 195	

Categorías	Pregunta	Peso de la pregunta	Comentario	
	Identificación y asociación de incidentes duplicados	Leve	No Suministra información autorizada	
			Cierra incidente como duplicado con un incidente principal errado	
	No escucha ni comprende	Leve	El operador no realiza la documentación completa del incidente aún cuando identifica que hay un mensaje emergente para duplicarlo	
			Deja espacios mudos o no realiza acompañamiento al usuario	
			Inició otro tipo de conversación cuando no se necesitaba más información	
			No le dio tiempo al ciudadano para responder las preguntas	
	Toma el control de la llamada de manera inadecuada	Leve	No utilizó técnicas de comunicación como parafrasear, emplear sinónimos o aclarar preguntas para garantizar la comprensión del incidente reportado	
			No orienta a la persona que llama cuando su atención está dispersa o se involucra con la situación que se está presentando	
	Omisión o liberación	Omite el trámite del incidente	Gravísima	Compromete los recursos de las agencias
				No gestiona el incidente teniendo la información suficiente para ello
Cuelga la llamada		Gravísima	Copia el incidente a la agencia que no corresponde	
			Identifica llamada procedente sin realizar gestión del incidente	
Guiones	No aplica el guión de saludo textualmente	Leve	No brinda el tiempo necesario para la identificación del tipo de llamada	
	No aplica correctamente el guión de transferencia de voz	Leve	No aplica el guion de transferencia a Secretaría de Salud (Guión 2)	
			No aplica el guion de transferencia a Centro Automático de Despacho (Guión 3)	
			No aplica el guion de permanezca en la línea (Guión 4)	
			No aplica el guión de transferencia de voz fallida (Guión 5)	
			No aplica el guion de reporte de incidentes a agencias (Guión 6)	
	No aplica el guión de despedida	Leve	No aplica textualmente el guión de finalización de llamada no procedente (Guión 7)	
			No aplica textualmente el guión de finalización de llamada procedente (Guión 8)	
			No aplica textualmente el guión de despedida incidentes no región (Guión 9)	
	No aplica guión SDQS	Leve	No aplica guión de SDQS (Guión 11)	
No aplica guión de SDQS y emergencia simultánea (Guión 12)				
No aplica guión de SDQS, emergencia simultánea y transferencia de voz (Guión 13 y Guión 14)				

Categorías	Pregunta	Peso de la pregunta	Comentario
	No aplica guiones especiales	Leve	No aplica guión para Línea Púrpura
			No aplica guión para personas que solicitan hablar con la coordinación y son entes de control o medios de comunicación
			No aplica guión para personas con alteración de comportamiento
			No aplica guión para direccionar a línea 195
			No aplica guión para alarmas no procedentes
			No aplica guion para dar información de carreteras #767
			No aplica guion de llamada falsa (Guión 18)
			No aplica guion tiempo de llegada recurso
Atención al usuario	No aplica normas de cortesía y buen trato	Grave	Cuelga la llamada de forma intempestiva
			Interviene con juicios de valor sobre la situación
			Interrumpe de forma intempestiva
			Sostiene conversación con compañero mientras diligencia el incidente
			El volumen no fue apropiado
			Usa lenguaje informal (tuteo, vecino(a), madre, amigo(a))
	Maltrato	Gravísima	Tiene un comportamiento enjuiciador
			Emplea un tono sarcástico o irritado
			Utiliza un lenguaje soez

Este aplicativo es empleado por aquellos servidores del C4 que tienen funciones de apoyo a la supervisión, seguimiento y monitoreo de la operación a la Línea 123 y recolecta información que permite de manera automática hacer un análisis sobre el desempeño de cada operador de recepción.

De tal forma, los resultados del aplicativo son la base para realizar la evaluación de los funcionarios que se desempeñan en la Línea 123 así como para determinar los planes de mejora para los mismos.

## 10. ADMINISTRATIVOS DEL C4

### 10.1. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

Teniendo en cuenta que en el edificio donde se encuentra el Centro de Comando y Control operan la Línea 123 de Bogotá, el Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogotá, la Central de Comunicaciones del IDIGER, el operador tecnológico de la Plataforma NUSE, se regulan los horarios de acuerdo con las siguientes disposiciones.

Para el área administrativa del C4 se tienen en cuenta lo establecido en la Resolución 000062 del 13 de octubre de 2016 la cual señala que: “a) El horario de trabajo de los/as servidores públicos de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia es de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 am a 4:30 pm incluida una hora de almuerzo (...)”

Por su parte, la Resolución 000367 del 2018 de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia determina que: “d) el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos que cumplen funciones en la Sala Unificada de Recepción (S.U.R) del Número Único de Seguridad y Emergencia NUSE 123, asignados a la Oficina del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 será por turnos de cuatro (4), seis (6) y ocho (8) horas de trabajo que van de 6:00 am a 12:00m, 12:00m a 6:00pm, 6:00 pm a 10:00 pm y 10:00 pm a 6:00 am los siete días de la semana, debiendo presentarse media hora antes al inicio de cada turno (...)”

Respecto a las otras instituciones que se encuentran en el C4, sus horarios de funcionamiento estarán determinados por las regulaciones propias de cada entidad

## **10.2. INGRESO AL EDIFICIO DEL C4**

Para hacer el ingreso al edificio del C4, se deben tener en cuenta las disposiciones que se registran a continuación.

### **10.2.1. INGRESO DE FUNCIONARIOS**

- Todas las personas al ingresar a las instalaciones deben registrarse en el sistema de Control de Ingreso, el cual se encuentra en la recepción del edificio. Esta disposición debe ser seguida tanto por las personas que ingresan por la entrada principal como los que ingresan en vehículos, motos y bicicletas.
- Todos los funcionarios deberán portar dentro del edificio el carné de la entidad a la que pertenece y la tarjeta de proximidad si aplica. Así mismo, podrán emplear las prendas institucionales que los identifican.
- Se debe facilitar al personal de vigilancia y seguridad la revisión de paquetes, cajas, morrales, maletas y maletines, tanto al ingreso como a la salida del edificio.
- En caso de olvido o pérdida del carné es indispensable la presentación del documento de identificación.
- Toda persona que requiera ingresar en un horario no hábil, requiere previa autorización de la Jefatura del C4.
- Está restringida la entrada de menores de edad al edificio.

### **10.2.2. REGISTRO DE PERSONAL NUEVO**

Las entidades que operan desde el C4, deberán enviar una relación del personal que laborará de manera permanente en el edificio, en un archivo plano (Excel) con la siguiente información al correo de [tecnología-c4@scj.gov.co](mailto:tecnología-c4@scj.gov.co):

- Nombres y apellidos completos
- Documento de identidad
- Cargo
- EPS a la que se encuentra afiliado
- ARL a la que se encuentra afiliado
- RH
- Teléfono móvil y fijo
- Dirección de residencia
- Contacto en caso de emergencia
- Foto tipo documento en formato JPG

Así mismo, se deberá especificar los horarios de trabajo tanto de personal administrativo como de personal operativo.

Con esta información será registrado en el Aplicativo de Control de ingreso al edificio. Posterior, se hará la muestra biométrica de cada una de las personas previa coordinación entre el encargado de la entidad y el C4.

### **10.2.3. NOVEDADES DE RETIRO**

En caso de presentarse retiros temporales, el encargado de cada entidad deberá informar a la administración del C4 esta actividad para proceder a la desactivación temporal del acceso. En caso de retiros permanentes, se deberá informar para desactivación definitiva de los controles de acceso.

Así mismo, el encargado de cada entidad que se encuentra en el C4, deberá velar porque el funcionario que se retire, reintegre la tarjeta de acceso si a ello hubiere lugar.

### **10.2.4. INGRESO DE EQUIPOS, MOBILIARIO, MATERIALES, INSUMOS Y RELACIONADOS**

La persona que ingrese por cualquiera de las porterías del edificio y lleve consigo objetos como computadores portátiles u otros elementos tecnológicos, deberá realizar el registro de ingreso de los mismos en el edificio de minuta que se encuentra en la recepción del edificio en la cual se registrarán los datos de persona responsable, fecha, marca, serial, hora y firma de ingreso y al retirarlos deberá registrar la respectiva salida.

Los equipos tecnológicos, mobiliario, materiales e insumos que sean propiedad de alguna de las entidades que prestan sus servicios en el edificio y que ingresen a las instalaciones por cualquiera de las porterías (peatonal, motos, vehicular), deberán ser ingresados con la orden de entrega la cual debe contener fecha, descripción, cantidad, seriales y placas. Este documento debe estar firmado por quien entrega y quien recibe.

#### **10.2.5. SALIDA DE EQUIPOS, MOBILIARIO, MATERIALES, INSUMOS Y RELACIONADOS**

En caso de que se requiera retirar equipos, mobiliario, materiales, insumos y relacionados, se deberá presentar al área administrativa del C4 la respectiva orden de salida con la información requerida para el ingreso de los mismos elementos. La Jefatura del C4 aprobará la salida de los elementos relacionados.

#### **10.2.6. INGRESO DE VEHÍCULOS**

- El ingreso vehicular y de motos se realizará por las rampas ubicadas en el costado norte del edificio.
- El responsable de cada entidad que se encuentra en el C4 deberá informar mensualmente los vehículos y motos que requieren autorización de ingreso en el formato dispuesto para dicho fin.
- El ingreso a los parqueaderos de vehículos y motos se realizará a través de los controles de acceso y confirmando la programación mensual. En caso de que el funcionario no cuente con el cupo asignado no podrá hacer uso del parqueadero.
- Cada uno de los vehículos que ingresen a las zonas de parqueadero debe ser inspeccionado por los caninos con los que cuenta el servicio de vigilancia. Por esta razón, se debe facilitar dicho reconocimiento en los lugares estratégicos del vehículo y se debe apagar el motor por el bienestar de los ejemplares.
- Solo se permite el ingreso y retiro del vehículo que sea conducido por la persona que registra en la programación mensual.
- En el horario nocturno, solamente se permite el ingreso en vehículo del conductor que este de turno. No se permite el ingreso de acompañantes. Estas personas deberán ingresar al edificio por la portería principal y realizar su registro en la recepción.
- Una vez autorizado el ingreso de los vehículos al estacionamiento, estos se deberán ubicar en los estacionamientos que han sido asignados y de acuerdo a las instrucciones del guarda de seguridad.
- El primer jueves de cada mes, no se permite el acceso de vehículos ni motos entre las 07:00 y las 17:00, excepto los vehículos de personal con discapacidad. Lo anterior, siguiendo lo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto al día sin carro de las entidades del Distrito.
- Para el ingreso de las motos, éstas se deberán apagar y su conductor se deberá retirar el casco y presentar su documento de identificación.

- Las bicicletas únicamente podrán ingresar por el lugar habilitado para el acceso de las motos y deben ser registradas al ingreso y la salida. Se ubicarán en bici parqueaderos ubicado en el sótano del edificio.
- Una vez terminados los turnos de trabajo, los funcionarios deberán retirar sus vehículos motos de los parqueaderos. Estos no deberán permanecer más tiempo del autorizado a menos de que se presente una causa justificada y su permanencia se autorizada por la Jefatura del C4.

### **10.3. USO DE ZONAS COMUNES**

Las zonas comunes del C4 se han dispuesto para el uso y el disfrute de todas las personas que se encuentran en el Centro de Comando y Control. Estas son:

#### **10.3.1. BAÑOS Y DUCHAS**

- Cada piso del C4 cuenta con baños para el uso de todas las personas que se encuentran en el edificio.
- Estas zonas sanitarias son responsabilidad de todos los usuarios y se deben usar adecuadamente.
- Cada baño cuenta con un secador eléctrico de manos tipo manos libres los cuales se deben emplear adecuadamente atendiendo las recomendaciones de uso.
- Los baños privados son responsabilidad de cada oficina a la cual está destinado. Sus usuarios deben hacer uso adecuado de los mismos.
- El C4 cuenta con duchas ubicadas en el costado norte del sótano y podrán ser usadas por los funcionarios que laboran en el C4 de manera individual y haciendo buen uso de los elementos que se encuentran en ellas.

#### **10.3.2. ASCENSORES**

El edificio cuenta con 2 ascensores, cada uno con capacidad para 15 personas y los cuales pueden transportar a los funcionarios desde el sótano hasta el piso 3. Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para su uso:

- Se debe dar prioridad para su uso a las personas con discapacidad y a las mujeres embarazadas.
- Se debe evitar usarlos para subir únicamente un piso.
- No se debe exceder nunca la capacidad de carga máxima del ascensor.
- No se debe mantener abiertas las puertas del ascensor, esto perjudica notablemente el tráfico, el tiempo de espera de los otros usuarios y la programación de estos.
- No se debe arrojar basura dentro de los mismos.
- No se debe saltar o jugar en los ascensores.

- Se debe evitar el ingreso de elementos sobredimensionados que puedan dañar la superficie.
- Acate los avisos que se ubicaran en las puertas de los ascensores en caso de mantenimiento.

### **10.3.3. CAFETERÍA**

El edificio cuenta con una zona de cafetería ubicada en el segundo piso, la cual tiene para el servicio, el disfrute y el goce de todas las personas que se encuentran en el C4 los siguientes elementos:

- 7 mesas dotadas con 4 sillas cada una.
- 9 microondas de los cuales 4 son industriales. Se debe hacer uso adecuado de los mismos, atendiendo las recomendaciones publicados en el sitio.
- 1 mueble con 3 gabinetes para ubicar recipientes de manera temporal.
- 1 lavaplatos, jabón y esponja exclusivamente para el lavado de recipientes de cocina.
- 1 greca con bebidas calientes (café y agua) y los insumos (azúcar, vasos, mezcladores y aromáticas) las 24 horas del día.
- 1 equipo purificador y dispensador de agua.
- 1 televisor con TDT.
- Servicio del programa del IPES “Antojitos” de lunes a sábado las 24 horas.

Los domicilios de alimentos solicitados al edificio del C4 se deben recibir en el primer piso y por la persona que lo solicitó.

### **10.3.4. ENFERMERÍA Y SALA DE LACTANCIA**

La enfermería y la sala de lactancia se encuentra ubicada en el primer piso costado norte, al cual tiene acceso todo servidor que presente alguna afectación en su estado de salud, así como las madres lactantes.

Tomando en cuenta que el C4 funciona 24 horas los siete días de la semana, todos los Supervisores de la S.U.R. cuentan con una llave para acceder a la enfermería y sala de lactancia para que las personas que necesiten.

Este espacio está dotado con una camilla, un gabinete en el que se guardan implementos como tensiómetros, pesa, guantes, tapabocas y mantas térmicas, entre otros. También cuenta con un baño privado y con una nevara que es para uso exclusivo de las madres lactantes.

La enfermería y sala de lactancia debe mantenerse en perfectas condiciones de orden y aseo, procurando que el ambiente de salubridad sea evidente.

### **10.3.5. PARQUEADEROS**

El C4 cuenta con 16 parqueaderos, ubicados en el sótano del edificio. Para su uso se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Los parqueaderos no deben ser utilizados para almacenar objetos, ni combustible.
- Los usuarios no podrán lavar vehículos en los parqueaderos del edificio.
- Los usuarios deberán dejar los vehículos debidamente cerrados y con la alarma correspondiente. En el evento que se active la alarma el propietario o usuario deberá atender el llamado del personal de vigilancia para que atienda la situación.
- Se debe evitar dejar artículos de valor dentro del vehículo.
- Cualquier daño causado por los usuarios a los vehículos o áreas de los parqueaderos debe ser reportado a la Administración.
- No podrán hacerse reparaciones a los vehículos en los sitios de parqueo.
- El parqueo de los carros deberá hacerse en reversa para facilitar la evacuación si fuera necesaria.
- Todo usuario de un vehículo, al ser informado de un escape de combustible, aceite o líquidos refrigerantes, deberá procurar repararlo inmediatamente. Una vez notificado el usuario, el vehículo deberá ser retirado del parqueadero hasta tanto haya reparado la falla identificada. Esto debido a que el derrame de líquidos puede generar un alto riesgo de accidentalidad.
- La circulación de los parqueaderos se hará conservando siempre la derecha y a baja velocidad, siempre tendrá prelación para estacionar el vehículo que entra primero.
- No se podrá utilizar el garaje para fines distintos a estacionamiento de vehículos.
- Cuando un estacionamiento este localizado detrás de otro, o colindando contra un depósito privado o algún cuarto común, se crea una servidumbre de paso entre ellos, por lo tanto están obligados a permitir el libre movimiento de los vehículos que estén estacionados en dichos cupos de parqueo y de las personas que necesiten acceder a los depósitos o cuartos comunes. No se podrán estacionar vehículos fuera de las líneas que demarcan el espacio destinado para tal fin.
- Se limita el tránsito peatonal por dichas zonas a lo estrictamente necesario.

### **10.3.6. GIMNASIO**

El Centro de Comando y Control cuenta con un gimnasio ubicado en el sótano del edificio. Para su uso se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Todos los funcionarios que se encuentran en el C4 podrán hacer uso del gimnasio
- El gimnasio estará abierto entre las 24 horas del día
- Está prohibido ingerir alimentos y fumar dentro del gimnasio
- Se debe hacer uso del gimnasio con la ropa adecuada para la práctica de los ejercicios (sudadera, trusa, pantaloneta, zapatillas o tenis adecuados) y se debe emplear una toalla personal.

- Cada usuario que hace uso del gimnasio y de sus equipos se hace responsable por su salud física y mental y exonera al C4 y a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia de cualquier responsabilidad que pueda acarrear el uso indebido de los equipos.
- Cada uno de los usuarios del gimnasio son responsables de un correcto manejo de los aparatos y de que los ejercicios que ejecute son adecuados para sus condiciones físicas y para su salud física.

#### **10.4. PROHIBICIONES GENERALES**

Los siguientes comportamientos están prohibidos al interior del edificio del C4:

- Obstruir las puertas, pasillos, escaleras, estacionamientos, zonas de circulación tanto peatonal como vehicular y demás áreas destinadas a permitir el desplazamiento de vehículos, personas
- Trasladar elementos ubicados en zonas comunes.
- Fumar al interior del edificio.
- Transportar en los ascensores alimentos, café, tinto, jugos y demás líquidos sin las adecuadas condiciones que garanticen que no se derramarán.
- Colocar avisos, letreros, carteles y otros elementos similares que no han sido aprobados por la jefatura del C4.
- Cambiar la señalética del edificio.
- Introducir o mantener en el edificio sustancias húmedas, corrosivas o inflamables, venenosas, explosivas o antihigiénicas que representen peligro para la integridad de la construcción, para la integridad de sus habitantes.
- Instalar máquinas, aparatos no aprobados por la jefatura del C4.
- Usar aparatos de radio y televisión con un alto volumen o producir ruidos estridentes

#### **10.5. CONTROLES DE ACCESO**

El edificio C4 tiene los siguientes controles de acceso:

- Sistema de tarjetas RF: Ubicadas principalmente en centros de cableado, cuartos técnicos y oficinas directivas.
- Accesos biométricos: Ubicados en las puertas principales. Toda persona que labora de manera permanente en el edificio es registrada en este sistema con diferentes niveles de acceso.
- Los colores que indican el nivel de acceso en el biométrico son:
- Verde: Indica que la persona está registrada en la base de datos del sistema. Si la persona está autorizada para ese acceso, la luz verde del electroimán se apaga y la puerta se habilita; de lo contrario indica que no está autorizado y por lo tanto no puede acceder a esa área.

- Rojo: Indica que la persona no está registrada en la base de datos del sistema. Si corresponde a una persona que labora de manera permanente en el edificio deberá contactar al administrador del Sistema.
- Para el uso de los controles de acceso se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
- La tarjeta y la huella es personal e intransferible.
- No está permitido facilitar el ingreso de visitantes u otros funcionarios con la misma tarjeta o biométrico. Generar esta acción hace que la tarjeta o biométrico se bloquee en el sistema.
- El funcionario que porte la tarjeta de acceso será responsable de las buenas condiciones de su uso, si la tarjeta es empleada inapropiadamente será desactivada.
- En caso de pérdida se deberá notificar inmediatamente a la administración para realizar el bloqueo y evitar novedades por uso inapropiado de personal no autorizado.
- Si la puerta no se habilita para el acceso, evite forzarla o violentarla.
- En caso de encontrar una puerta abierta, por favor ciérrela por seguridad y registre su huella o su tarjeta para acceder
- Evite hacer un uso inadecuado de los controles de acceso.

Para solicitar permisos de acceso biométrico y/o asignación de tarjeta de proximidad, se deberá realizar mediante el diligenciamiento del formato 'Formato solicitudes control de acceso C4' de código F-GE-760, el cual deberá ser entregado en físico en la Oficina del Grupo de Tecnología del C4.

Es responsabilidad del jefe inmediato realizar el reporte de las novedades de retiro para proceder con la respectiva desactivación y retorno de la tarjeta de proximidad.

#### **10.6. SOLICITUD DE GRABACIONES DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN DEL C4**

Las cámaras de seguridad con las que cuenta el C4 tienen como finalidad la de monitorear las actividades y bienes muebles e inmuebles de la entidad. Por lo tanto, no es un mecanismo de apoyo para la custodia de bienes u objetos personales de los funcionarios, ya que estos se encuentran bajo la responsabilidad exclusiva de los servidores.

Es importante resaltar, que no se realizaran consultas de grabaciones para determinar la pérdida de objetos personales o movimientos y recorridos de personas al interior de las diferentes áreas del C4, salvo que esta información sea requerida dentro de las pruebas decretadas en un proceso penal, fiscal, civil o disciplinario.

Si cumple con lo señalado anteriormente, la persona que requiera las grabaciones debe enviar seguir el siguiente procedimiento:

1. Si es funcionario de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia:

Realizar la solicitud de las grabaciones a la Jefatura del C4 con la siguiente información:

- A. Nombre e identificación del solicitante
  - B. Dirección de notificación, indicando un correo electrónico como medio de comunicación.
  - C. Descripción y justificación del motivo de la solicitud de consulta, para conocer el contenido del vídeo. Incluir requerimiento de la autoridad competente
  - D. Año, mes, día y hora en la que supone ocurrieron los hechos.
  - E. Lugar o área del C4 donde ocurrieron los hechos que requiere consultar.
  - F. Copia del proceso adelantado, denuncia o autorización de la (el) jefe de Oficina del C4.
2. Si es funcionario de una entidad diferente a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, deberá enviar la información anteriormente relacionada y se deberá enviar a la Jefatura del C4 a través de la persona encargada de cada institución.

## 10.7. CUARTOS TÉCNICOS Y DE CABLEADO

El edificio C4 cuenta con 3 centros de cableado y 3 cuartos técnicos así:

Tipo	Descripción	Ubicación	Responsables	Acceso	Control de acceso
Cuarto técnico	Cuarto tablero de Distribución general Comando-Sala de crisis	Sótano	UAECOB-C4	Acceso exclusivo de personal C4 y del personal autorizado por UAECOB.	Tarjeta RF y llave.
Cuarto técnico	UPS	Sótano	C4	Acceso exclusivo del personal C4.	Tarjeta RF
Centro de cableado	Equipos de red	Sótano	UAECOB-C4	Acceso exclusivo de personal C4 y del personal autorizado por UAECOB.	Tarjeta RF y llave.
Cuarto técnico	Equipos de red contra incendios agua nebulizada	Sótano	C4	Acceso exclusivo del personal C4.	Biométrico
Generador Eléctrico	Equipo electrógeno	Exterior	C4	Acceso exclusivo del personal C4.	Llave.

Tipo	Descripción	Ubicación	Responsables	Acceso	Control de acceso
Zona de ventilación	Condensadoras aire acondicionado y tanque de red contra incendios de agua nebulizada.	Exterior	C4	Acceso exclusivo del personal C4.	Llave
Centro de cableado	Equipos de red	Primer piso	C4	Listado Autorizado y de Acceso Permanente en el Aplicativo.	Tarjeta RF
Cuarto técnico	Aire acondicionado centralizado	Primer piso	C4	Acceso exclusivo del personal C4 y supervisor de turno de la S.U.R.	Llave
Centro de cableado	Equipos de red	Segundo Piso	C4	Personal Autorizado y de Acceso Permanente en el Aplicativo.	Tarjeta RF
Central de radios	Equipos de red y consolas de radio	Segundo Piso	CAD	Personal Autorizado y de Acceso Permanente en el Aplicativo.	Tarjeta RF
Centro de cableado	Equipos de red	Tercer Piso	C4	Personal Autorizado y de Acceso Permanente en el Aplicativo.	Tarjeta RF
Cuarto técnico	Aire acondicionado CAD	Tercer piso	C4	Acceso exclusivo del personal C4.	Llave.

La Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia se reserva la admisión a los centros de cableado a su personal, terceros, subcontratistas y visitantes.

#### **10.7.1. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS CUARTOS TÉCNICOS Y DE CABLEADO**

Para acceder a los cuartos técnicos y de cableado, se deben seguir los siguientes pasos:

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	Solicitud de acceso	Toda visita a los cuartos por personal no autorizado deberá ser agendada previamente con el área de soporte técnico del C4
2	Verificación de solicitud	El C4 validará que la solicitud sea viable
3	Autorización de acceso	Si el acceso es autorizado se responderá vía correo electrónico con la aprobación de la visita en las condiciones solicitadas indicando quien hará acompañamiento por parte del C4. Si el acceso no es autorizado, deberá hacer alcance a su solicitud
4	Rechazo de ingreso	Si la documentación del visitante no es coincidente con la información enviada a través del formulario dispuesto, o no es vigente al momento de la visita, no se permitirá el acceso al C4.
5	Desarrollo de la visita o intervención	El visitante podrá realizar los trabajos sólo en el área autorizada. El C4 supervisará las acciones que realizará el visitante durante su permanencia al interior de los cuartos Cualquier anomalía será informada y se suspenderá la actividad hasta tanto no sea analizada.
6	Fin de Trabajos	Se registrará la visita y de ser necesario se diligenciará un acta con el detalle de los trabajos.

### 10.7.2. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA ACCEDER A LOS CUARTOS TÉCNICOS Y DE CABLEADO

Las personas que accedan a los cuartos técnicos y de cableado deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Se debe acatar la señalización de seguridad industrial ubicada al ingreso de cada zona o cuarto.
- No se deben ingresar cámaras fotográficas y filmadoras o cualquier equipo de grabación.
- Se deben ingresar sólo las herramientas indispensables para el trabajo que se vayan a realizar en los cuartos.
- No se permite el acceso de personas que no hubiesen sido autorizados.
- Se debe mantener el orden y limpieza en los cuartos y se debe retirar los residuos que queden de los mantenimientos que se realicen.
- No se permite el ingreso de alimentos y/o bebidas.
- No se permite el acceso de productos inflamables, que generen campos magnéticos o interfieran con las señales de comunicación.
- No se debe usar circuitos destinados a la alimentación de Racks para conectar otros equipos diferentes a los ubicados en este espacio.
- No se deben intervenir los sensores, las redes, el cableado, los accesos, los equipos, las cámaras u otros que no estén relacionado con las actividades programados y autorizados.

- No se debe interceptar, modificar, adulterar, desconectar, conectar elementos tales como equipos de redes, equipos de acceso entre otras acciones que puedan afectar el normal funcionamiento de los centros de cableado.
- No se debe dañar la infraestructura de los cuartos como paredes, pinturas, rejas, escalerillas, tubos entre otros.

## **10.8. SALAS DE REUNIONES**

El C4 cuenta con dos salas de reuniones ubicadas en el tercer piso. La primera, es la sala de gabinete y la segunda, se encuentra en el costado oriental de dicho piso.

## **10.9. DIADEMAS Y ACCESORIOS TECNOLOGICOS C4**

El Centro de Comando Control Computo y Comunicaciones (C4), proporciona diademas, equipos tecnológicos, accesorios etc, a los operadores del NUSE 123 y CAD, a personal de las distintas agencias adscritas y al personal propio de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia, de acuerdo con las necesidades y posibilidades de la Institución. Con el objeto de mantener el registro, control, ubicación, estado y distribución de todos los bienes que hacen parte de la entidad, toda solicitud relacionada con lo mencionado anteriormente, deberá ser mediante el diligenciamiento del formato 'Solicitud Diademas, Equipos Tecnológicos y Accesorios C4' de código 'F-GE-761', el cual deberá ser entregado en físico en la Oficina del Grupo de Tecnología del C4, y conforme la disponibilidad satisfacer los requerimientos de los usuarios y lograr el aprovechamiento de estos recursos.

## **10.10. DISPOSICION FINAL RESIDUOS DE IMPRESIÓN-C4**

El Centro de Comando Control Computo y Comunicaciones (C4), para la entrega de los toner se debe seguir lo dispuesto en plan de gestión integral de residuos peligrosos PL-FI-06.

Elaboró: Sady Sofia – Contratista C4  
Martha Rodríguez – Auxiliar Administrativo  
Jorge Catumba – Contratista C4  
Leónidas Quiroga – Contratista C4  
Revisó: Oscar Bautista – Profesional Universitario

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