



GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Gestionar los incidentes de alto impacto haciendo uso del conjunto de herramientas tecnológicas, de información y comunicación estratégica, a través de la consolidación y suministro de información que permita el despacho de recursos humanos dispuestos por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia- SDSCJ, para la activación de rutas que permita la previsión y prevención de escenarios de alteración del orden público y la convivencia.
ALCANCE:	Inicia cuando se reciben los incidentes que requieren ser atendidos por una o varias entidades que hacen parte de la SOARS, continúa con la verificación de la información, sistematización y cierre situacional del incidente y finaliza con el cierre del incidente y archivo de la documentación generada.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>Computer Aided Dispatch (CAD): sistema de despacho asistido por computador. Se refiere al subsistema de la plataforma tecnológica del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias, destinado a la gestión de la información de seguridad o emergencias de la ciudad.</p> <p>Emergencia: situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y/o grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que depende de las instancias de coordinación para su atención.</p> <p>Geoposicionar: situar a una persona, un punto o una empresa en un plano cartográfico. Dicho de otra forma, saber dónde se encuentra con el mayor grado de exactitud posible.</p> <p>Incidente de alto impacto: evento natural o antrópico que por sus características puede llegar a generar una afectación significativa a la integridad, vida y bienes de los ciudadanos, la infraestructura, el medio ambiente o la gobernabilidad de un territorio, tiende a tener amplia cobertura mediática por su impacto en la sociedad.</p> <p>Llamante: usuario que realiza una llamada al sistema NUSE 123, para reportar la ocurrencia de un incidente procedente o no procedente. El usuario puede ser una persona o un mecanismo automático que genera una llamada. En algunos casos es también denominado Llamador.</p>



GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS

DEFINICIONES

Respuesta: es la atención realizada desde la recepción de la llamada y la creación del incidente, para que, desde la agencia de despacho, se asignen los recursos necesarios y disponibles hacia el lugar de los hechos, así como la activación de cualquiera de los servicios de respuesta estipulados en el marco de actuación del sistema distrital de emergencias.

Sala Operativa de Analítica, Respuesta y Seguimiento (SOARS): espacio físico, con recursos técnicos, tecnológicos y humanos, dispuestos por el C4 para optimizar la organización y coordinación interinstitucional, en la ejecución de los servicios básicos de respuesta requeridos para la atención efectiva de los incidentes de seguridad y convivencia de Bogotá D.C.

Sala Unificada de Recepción (S.U.R.): área física dotada con recurso humano, técnico y tecnológico para la recepción, atención y gestión de incidentes de seguridad y emergencia del Distrito Capital.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto PD-GE-2. 2. Procedimiento acompañamiento a Reuniones Aglomeraciones y Manifestaciones Públicas para Promover la Convivencia Pacífica PD-GS-2. 3. Registro de Ingreso de Incidentes Premierone I-GE-04. 4. Formato Acta de reunión F-FI-1380. 5. Formato Compromiso de Confidencialidad y No Divulgación de la Información Sala Operativa de Analítica Respuesta y Seguimiento-SOARS F-GE-1533.

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4- ha implementado diversas tecnologías para la puesta en marcha de la operación en la atención de emergencia y situaciones de Seguridad y Convivencia en la ciudad de Bogotá. Estas hacen parte de la plataforma Analítica del Distrito que permite recepcionar y clasificar la información para destinar los recursos humanos y/o de servicios que sean requeridos para la atención de las necesidades de acuerdo con los incidentes, a continuación, se especifica:



GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS

POLITICAS DE OPERACIÓN

1.1 Radio Troncalizado: El Operador SOARS recibe incidentes modulados por el sistema de radios en los canales dispuestos por la tecnología Astro Trunking P25 para los equipos de gestores de convivencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de acuerdo con el Procedimiento acompañamiento a reuniones aglomeraciones y manifestaciones públicas para promover la convivencia pacífica PD-GS-2.

1.2 Vídeo vigilancia: Las Entidades presentes en Sala Operativa identifican y/o monitorean incidentes a través del Sistema Distrital de Video vigilancia en las plataformas que disponga el sistema de emergencias del C4.

1.3 Botón de Pánico/ Alerta de Emergencia: El Operador SOARS recibe incidentes a través de aplicación tipo Pulsa y Habla que facilita el reporte de incidentes de los grupos ciudadanos vinculados a la estrategia de Participación Ciudadana de la Dirección de Prevención de la SDSCJ. Este reporte se realiza mediante la activación de un botón de Emergency Alert que, al activarse, envía automáticamente en formato de audio junto con la ubicación del usuario al canal de emergencias, el requerimiento.

1.4 Herramientas de Geolocalización y Videollamadas: El Operador SOARS recibe y/o corrobora incidentes a través de herramientas de fidelización de geolocalizaciones y de videollamadas realizadas por equipos en territorio.

2. El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4- hace uso de fuentes adicionales de información como apoyo, previa verificación, para la gestión de emergencia y situaciones de Seguridad y Convivencia en la ciudad de Bogotá, a continuación, se especifica:

2.1 Equipo Territorial: El Operador SOARS recibe información en tiempo real transmitida por las personas de los equipos de la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia SDSCJ, que realizan trabajo territorial.

2.2 Medios de Comunicación: El Operador SOARS identifica o valida información generada por medios escritos, de televisión, radiales y/o redes sociales.

3. De acuerdo con la Guía de Tipificación G-GE-1 la Sala Operativa de Analítica Respuesta y Seguimiento-SOARS en trabajo mancomunado con la Sala Unificada de Recepción-SUR del NUSE 123 Bogotá gestiona la articulación institucional para movilizar los recursos adicionales que se requieran en los siguientes incidentes: 901 (HOMICIDIO), 904 (HUREFECT), 906 (VIOSEXUAL), 934 (RIÑA), 944 (MANIFESTACIÓN) y 976 (EXTDES).

4. Para garantizar los controles pertinentes dentro del procedimiento, el equipo SOARS y los demás representantes de las entidades participantes de la Sala, deben cumplir con las siguientes regulaciones operativas adoptadas por el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo de Bogotá C4:



GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 4.1 Cumplir con la política de protección de datos personales y política de seguridad de la información de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- 4.2 Toda persona que trabaje para la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia o para otra entidad que haga parte de la operación de la sala debe firmar el formato de Compromiso de Confidencialidad y No Divulgación de la Información Sala Operativa de Analítica, Respuesta y Seguimiento (SOARS) F-GE-1533. Estos documentos permanecerán en el repositorio de información que el C4 disponga.
- 4.3 Se realizarán reuniones trimestrales con contratistas y funcionarios de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que hagan parte del equipo SOARS para retroalimentar el correcto diligenciamiento de los formatos y controles de SOARS, y se consignará en el formato acta de reunión F-FI-1380 los temas tratados y participantes.
- 4.4 En la SOARS está prohibido el ingreso y consumo de alimentos, las bebidas deben estar en envases que permitan la dosificación del líquido (recipientes como pitillo o chupo), con el fin de mitigar daños mayores en los equipos.
- 4.5 No está permitido en la SOARS realizar registros fotográficos en ningún momento.
- 4.6 Dar buen uso de las herramientas tecnológicas asignadas en la SOARS.
- 4.7 No está permitido el ingreso a la SOARS de personal sin su respectivo carnet y prenda distintiva (chaleco, chaquetas, camisa, camiseta, no gorra) con sus respectivos logos institucionales avalados, por el C4.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Recibir Incidentes a través de los diferentes subsistemas y herramientas tecnológicas del C4, así como medios	Recibe y sistematiza en la base de datos SOARS, los incidentes que requieren ser atendidos por una o varias entidades que hacen parte de la SOARS e informa a quien lidere SOARS por medio de correo electrónico, llamada o aplicación de	Auxiliar Administrativo (Equipo SOARS) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Base de datos Incidentes SOARS



GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		de comunicación y redes sociales.	mensajería instantánea, para la activación de los equipos dispuestos por la SDSCJ.		
		¿Es un incidente que ingresó a través de la herramienta CAD?	No: Continúa con la siguiente actividad. Si: Continúa con la actividad 3.		
2		Crear el Incidente en Herramienta CAD.	Sistematiza en la herramienta CAD de acuerdo con lo dispuesto en el instructivo Registro de Ingreso de Incidentes Premierone I-GE-04.	Auxiliar Administrativo (Analista de Seguimiento) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
3		Informar los incidentes de alto impacto que requieren ser atendidos.	Informa a quien lidere SOARS por medio de correo electrónico, los incidentes filtrados de acuerdo al Procedimiento Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto PD-GE-2, así como aquellos incidentes ingresados por otros medios al CAD, que requieren ser atendidos por una o varias entidades que hacen parte de la SOARS,	Auxiliar Administrativo (Analista de Seguimiento) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Correo electrónico
4	X	Verificar veracidad de la información.	Verifica que la información recibida es veraz con: las entidades presentes en sala, medios de comunicación, sistema de video vigilancia, videollamada a los equipos en territorio o mensaje a grupo de mensajería instantánea donde se encuentran representantes de las entidades a nivel distrital y nacional, y registra dicha información en la base de datos.	Profesional Especializado y Auxiliar Administrativo (Líder y Equipo SOARS) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Base de datos Incidentes SOARS



GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		¿Es un incidente que requiere la activación de algún equipo?	Si: Continúa con la siguiente actividad. No: Continúa con la actividad 6.		
5		Complementar la sistematizar del incidente en base de datos incidentes SOARS para análisis y consolidación.	Complementa la sistematización del incidente en base de datos, geoposiciona en el sistema de información cartográfica, ubica posible sistema de video vigilancia para iniciar monitoreo y gestiona ruta de atención, teniendo en cuenta las políticas de operación.	Auxiliar Administrativo (Equipo SOARS) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Base de datos Incidentes SOARS
		¿Es un incidente de alto impacto?	Si: Continúa con la siguiente actividad. No: Continúa con la actividad 7.		
6		Realizar seguimiento a la respuesta del incidente por parte de la SDSCJ.	Realiza el seguimiento y sistematiza el detalle de la información y el estado de atención en la base de datos señalando la información relevante, teniendo en cuenta las políticas de operación.	Profesional Especializado y Auxiliar Administrativo (Líder y Equipo SOARS) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Base de datos Incidentes SOARS
		¿El incidente fue atendido por la SDSCJ?	Si: Continúa con la siguiente actividad. No: Continúa con la actividad 8.		
7		Dar cierre situacional del incidente.	Da cierre al incidente situacionalmente con visto bueno del líder de la SOARS una vez atendido por la SDSCJ de acuerdo a su misionalidad, o en caso de que el incidente no haya sido procedente, de acuerdo a las políticas de operación.	Profesional Especializado y Auxiliar Administrativo (Líder y Equipo SOARS) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Base de datos Incidentes SOARS
8		Cerrar el incidente.	Actualiza como cerrado el incidente en la base de datos final y genera reporte en formato de acta de reunión F-FI-1380,	Profesional Especializado y Auxiliar Administrativo (Líder y Equipo SOARS)	Acta de reunión



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS

PD-GE-06

V.3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			teniendo en cuenta las políticas de operación.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	
9		Archivar documentación.	Archiva en el repositorio digital oficial del C4 la documentación generada en la aplicación del procedimiento. Finalizar el flujo con esta actividad.	Profesional Especializado (Líder SOARS) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Documentación en repositorio

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Francisco Javier Hoyos Castro – Contratista C4
Ximena Paola Ayala Goyeneche – Contratista C4

Revisó: Clara Johanna Vélez Rodríguez – Contratista C4
Sandra Milena Martínez Martínez – Contratista C4

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